



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

MEDIACIÓN ESCOLAR DIRIGIDA A DOCENTES PARA PREVENIR EL ACOSO ESCOLAR

*Tesis previa la obtención del título de
Licenciada en Psicología Educativa en
la especialización de Educación Básica.*

Autora:

Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

Directora:

Magister Blanche Shephard Trujillo

Cuenca- Ecuador

2014



RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal la prevención del acoso escolar en la escuela fiscal mixta "República de Alemania" ubicada en la parroquia Bellavista de la ciudad de Cuenca, para lo cual se capacito a los docentes de primero a quinto año de educación básica paralelos A y B, a través de estrategias comunicativas que contiene la mediación, de esta manera contribuir a la construcción de una clima pacífico y una cultura de paz.

El método utilizado en esta investigación ha sido correlacional, con el que se evidencian los cambios positivos que han tenido los docentes después de la capacitación en mediación escolar, esto visualizado en el incremento de habilidades para gestionar conflictos y mejorar la convivencia escolar

Para el cumplimiento de los objetivos planteados se procedió a investigar, en qué países han utilizado mediación escolar, luego de la consulta bibliográfica se procedió a diseñar a la guía de mediación para finalmente capacitar a los docentes.

Los diez docentes que formaron parte de esta investigación, al terminar la capacitación reflejan sensibilidad ante el acoso escolar, mayor asertividad, fluidez comunicativa para mediar los conflictos, por lo que se puede asegurar, que la capacitación desarrollo habilidades en los docentes, que los posibilita prevenir el acoso en la escuela "República de Alemania".

PALABRAS CLAVES

Acoso Escolar, Mediación Escolar, Capacitación, Docente, Conflictos, Violencia, Agresión, Convivencia, Prevención, Mediación, Mediador, Comunicación, Habilidades Comunicativas, Escucha Activa, Asertividad, Empatía.



ABSTRACT

The main objective of this research was the prevention of bullying at the male-and-female state school “República de Alemania,” located in the parish of Bellavista, belonging to the city of Cuenca. With this purpose, first to fifth grade teachers of Basic Education, sections A and B, were trained through mediation communicative strategies in order to contribute to the implementation of a peaceful environment and thus a culture of peace.

The method used in this research was correlational, which has made evident the positive changes the teachers have gone through after their training in school mediation. This can be visualized in the increase of their ability to manage conflicts and improve school coexistence.

For the fulfillment of the objectives proposed, an investigation was carried out about what countries have used school mediation. After the bibliography search, the design of a mediation guide was completed in order to finally train the teachers.

Having finished the training, the ten teachers who took part in this research demonstrate sensitivity to bullying at school, greater assertiveness, and communicative fluency to mediate conflicts. This allows to claim that the training developed abilities in the teachers that have enabled them to prevent bullying at “República de Alemania” school.

KEY WORDS

Bullying at school, School Mediation, Training, Teacher, Conflict, Violence, Aggressiveness, Coexistence, Prevention, Mediation, Mediator, Communication, Communicative Abilities, Active Listening, Assertiveness, Empathy.



ÍNDICE

PORTADA	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE	4
AUTORIA.....	7
HOJA DE RESPONSABILIDAD	8
DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTO	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	14
EL ACOSO ESCOLAR.....	14
1.1 Origen.....	16
1.1.1 Definición	17
1.1.2 La violencia y los conflictos en la escuela.....	18
1.1.3 Mitos acerca del acoso escolar	19
1.2 Triangulo del acoso escolar.....	20
1.3 Tipos y manifestaciones del acoso escolar	23
1.3.1 Tipos	23
1.3.2 Manifestaciones.....	24
1.4 Causas y consecuencias del acoso escolar	25
1.4.1 Causas del acoso escolar	25
1.4.2 Consecuencias del acoso escolar.....	26
1.5 La escuela escenario donde acontece el acoso escolar.	27
1.5.1 El clima escolar y la convivencia.....	28
1.5.2 El clima de aula y el docente.....	29
1.6 Estrategias que implementan los docentes para enfrentar el acoso escolar.	30
1.6.1 Estrategias implementadas por los docentes de la escuela "República de Alemania" para prevenir acoso escolar.....	31
1.6.1.1 Universo de estudio.....	31
1.6.1.2 Caracterización de la muestra	32
1.6.1.3 Metodología del enfoque cuantitativo	32



1.6.1.4 Metodología del Enfoque Cualitativo	39
1.6.1.5 Situación y realidad del docente	41
CAPITULO II	42
PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR.....	42
2.1 ¿Qué es la prevención?	42
2.2 La prevención en la escuela	43
2.2.1 Proceso de prevención escolar	45
2.3 El papel del docente en la prevención	47
2.4 Importancia de la capacitación a docentes en temas de prevención.....	48
2.4.1 La mediación escolar como programa de prevención	50
CAPITULO III	53
LA MEDIACIÓN ESCOLAR.....	53
3.1 La mediación, definición y características	53
3.1.1 ¿Quién puede ser mediador?	55
3.1.2 El docente como mediador	56
3.2 Tipos de mediación	57
3.3 La mediación escolar como una propuesta educativa para prevenir el acoso escolar.....	58
3.4 Principios básicos de la mediación escolar	60
3.5 Fases del proceso de mediación.....	61
3.6 Función del mediador	63
3.6.1 Enseñar a los niños a negociar	64
3.7 Habilidades del mediador en la mediación.....	66
3.7.1 La comunicación	66
3.7.2 La escucha activa	67
3.7.3 La asertividad	69
3.7.4 La empatía	71
3.8 Ventajas de la mediación	71
3.9 Implementación de la mediación escolar en los centros educativos: Guía de capacitación en mediación escolar.	73
3.9.1 Objetivos de la guía	74
3.9.2 Metodología	74
3.9.3 Durante el proceso de capacitación	75
3.9.3.1 Parte I: Identificación del acoso escolar	75



3.9.3.2 Parte II: Entrenamiento en mediación escolar	76
CAPITULO IV.....	77
RESULTADOS	77
4.1 Recolección y procesamiento de la información	77
4.2 Análisis e interpretación de los resultados	77
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFÍA.....	102
REFERENCIAS VIRTUALES.....	103
ANEXO 1: DISEÑO DE TESIS	105
ANEXO 2: CUESTIONARIO N.- 1 PARA PROFESORES SOBRE INTIMIDACION Y MALTRATO ENTRE ESCOLARES (ORTEGA.R., MORA-MERCHÁN,J.A y MORA,J)	114
ANEXO 3: RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO INICIAL.....	117
ANEXO 4: ENTREVISTA ESTRUCTURADA	124
ANEXO 5: GUIA DE OBSERVACIÓN PARTICIPATIVA	125
ANEXO 6: ENCUESTA PARA NIÑOS SOBRE ACOSO ESCOLAR (ALLAN L. BEANE.....	126
ANEXO 7: FOTOGRAFÍA	129
ANEXO 8: CERTIFICADO	130
ANEXO 9: GUÍA DE CAPACITACIÓN EN MEDIACIÓN ESCOLAR	131
ANEXO 10: GLOSARIO.....	180



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Carmen Yolanda Sinchi Sinchi autora de la tesis "MEDIACIÓN ESCOLAR DIRIGIDA A DOCENTES PARA PREVENIR EL ACOSO ESCOLAR" reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Psicología Educativa en la Especialización de Educación Básica. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicara afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 4 de abril de 2014

Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

C.I 010495555- 4

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.:1311,1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca- Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Fundada en 1867

Yo, Carmen Yolanda Sinchi Sinchi, autora de la tesis "MEDIACIÓN ESCOLAR DIRIGIDA A DOCENTES PARA PREVENIR EL ACOSO ESCOLAR", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 4 de abril de 2014

.....

Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

C.I 010495555- 4

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.:1311,1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca- Ecuador



DEDICATORIA

Dedicado a mi querida hermana Lorena Sinchi por su apoyo y sobre todo, por creer en mí.

También dedico esta tesis a quienes hicieron, hacen y harán tesis, porque en el proceso se descubren las verdaderas fortalezas, debilidades y vocación hacia la carrera que elegimos.

“La esperanza es lo último que se pierde”

Pulo Freire



AGRADECIMIENTO

Gracias a de manera especial al personal docente y director de la escuela fiscal mixta "República de Alemania", a la Facultad de Psicología por brindarme la oportunidad de culminar mi educación superior en sus aulas, a mis queridos docentes, compañeros y amigos de clase, a mi directora de Tesis y como olvidar el apoyo incondicional de mi querida familia.

Gracias a todosYoli



INTRODUCCIÓN

La investigación sobre Bullying inicia en Suecia en la década de los 70 con Dan Olweus, más tarde Rosario Ortega (2002) denominaría a esta palabra de origen inglés como Acoso Escolar para facilitar la comprensión a nivel de Latino América. Tras investigaciones desarrolladas sobre el incremento de agresión en los centros escolares, investigadores como Olweus (1970) llegarían a la conclusión de que se no se trata únicamente de conductas disciplinarias entre estudiantes, se trata de manifestaciones más severas y dirigidas hacia una persona en especial, cuyo objetivo es intimidar, excluir, hostigar y quien lo sufre en caso extremo puede tomar la decisión de suicidarse.

De allí que, trabajar en las instituciones escolares con programas de prevención pueden evitar situaciones lamentables, fomentando un clima de convivencia, compañerismo y con capacidad plena para poder reaccionar ante la intimidación y que los estudiantes cuenten lo que les está sucediendo, porque el acoso escolar se nutre del silencio de quien lo sufre.

El acoso escolar es una realidad en nuestro contexto, en el año 2010 los investigadores Shephard, Ordoñez y Rodríguez realizaron en la ciudad de Cuenca el primer estudio sobre acoso escolar, en el cual confirman la existencia de bullying (2012) en un 6,4%; demostrando además que existe una población en riesgo 38,9%.

Dentro de esta investigación, y contado aún con su participación, está la escuela fiscal mixta "República de Alemania" en la que existen 10 casos de bullying en los primeros años de escolaridad, lo cual nos alerta que más niños que forman esta institución, podrían sufrir acoso escolar.

Por ello creí conveniente capacitar a los docentes de primero a quinto año de educación básica paralelos A y B y con ello puedan enfrentar como mayor seguridad el acoso escolar.

La capacitación se encamino a sensibilizar a los docentes sobre consecuencias que derivan del acoso escolar, así como las formas de prevenirlo aplicando estrategias que posee la mediación escolar. Para la capacitación se diseñó una guía, la misma que contiene información de diversos autores; Dan Olweus



(1970), Nora Rodríguez (2005), Rosario Ortega (2008), Florencia Brandoni (1999) Carmen Cordón (2011), Pilar Blasco (2012) Alfredo Pérez (2012), Mireya Vivas (2006) Riso (2002), Carmen Cordón (2011) y además con la referencia del Manual de formación de mediadores de Chile (2009).

Para comprobar los resultados se utilizó el método correlacional, el cual permitió comparar los resultados antes de la capacitación y al final de la capacitación. Para ello se utilizó el cuestionario para profesores de Rosario Ortega (1995) tanto al inicio, como al final de capacitación, estos resultados sirvieron para conocer en primer lugar; el conocimiento que poseen sobre acoso escolar y las estrategias que han utilizado para enfrentarlo, y una segunda instancia para apreciar la evolución que tuvieron. Cabe mencionar que este cuestionario se aplicó por primera vez en el Ecuador, pero ha sido utilizado en distintos estudios de España y Latinoamérica (Chile, Colombia, República Dominicana o México, entre otros) y ha servido de base a otros instrumentos (por ejemplo el PRECONCIMEI) y en todas las ocasiones ha mostrado ser apropiado para los objetivos propuestos.

Esta investigación además utilizó los métodos cuantitativo y cualitativo. El método cualitativo permitió observar, entrevistar e interactuar con los docentes antes y durante la capacitación, el método cuantitativo, facilitó la proyección numérica de los resultados en la aplicación del cuestionario al inicio y al final de la aplicación del cuestionario.

El presente trabajo investigativo lo he dividido en cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el Capítulo I, se presenta un marco conceptual sobre lo que implica el acoso escolar desde sus inicios hasta la época actual de acuerdo a nuestro contexto, además dentro de este capítulo se analiza los resultados de cuestionario inicial aplicado a los docentes para indagar los conocimientos que poseen y estrategias que han utilizado para prevenir el acoso escolar.

En el Capítulo II, indica la importancia que tiene el docente en la prevención del acoso escolar, además detalla el procedimiento que se debe seguir para lograr el éxito de la prevención, priorizando la mediación escolar como programa de



prevención. En este capítulo también se hace un breve análisis sobre los lugares más frecuentes donde ocurre la agresión y lo que hacen los docentes para mejorar las relaciones interpersonales en su clase.

En el Capítulo III, se describió el proceso que debe seguir el docente para convertirse en mediador escolar. También se expone la validez que tiene la medición para la sociedad en situaciones de conflicto. Finalmente se expone la guía de capacitación en mediación escolar que fue diseñada para los docentes de la escuela "República de Alemania" (Se puede observar en Anexo 9).

En el Capítulo IV, se exponen resultados cualitativos y una correlación cuantitativa entre el cuestionario inicial y el cuestionario final. Para culminar se expone conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

Este trabajo investigativo, ha proporcionado importantes datos que servirán de base de otras investigaciones similares y trabajos posteriores.



CAPÍTULO I

EL ACOSO ESCOLAR

Actualmente en el Ecuador se han aumentado las noticias y la información sobre el acoso escolar en los medios de comunicación, a pesar de ello existe dificultad para que la sociedad se concientice y se involucre en el proceso de prevención.

Los investigadores Shephard, Ordoñez y Rodríguez (2012) realizaron en la ciudad de Cuenca (2010) el primer estudio sobre acoso escolar, en el cual confirman la existencia de bullying con un 6,4%; demostrando además que existe una población en riesgo 38,9% que se requiere la atención y participación de la sociedad, la familia y los miembros de la escuela para prevenir e intervenir en este fenómeno.

La escuela que es el espacio físico en el que conviven los niños, los docentes y el personal administrativa, comparten y participan conjuntamente alrededor de 6 horas diarias todas las semanas varios espacios y actividades. Una de las tareas de los centros educativos es transmitir y lograr que los estudiantes construyan conocimientos, además propiciar el desarrollo de la personalidad del niño y adolescente, los cuidados básicos de salud, entre otros; debido al alto nivel de violencia es necesario que toda la comunidad educativa conozca cómo prevenir, manejar y responder ante las conductas de agresión de los estudiantes. En la investigación Shephard, Ordoñez y Rodríguez los estudiantes indican que la persona que puede cambiar la situación de acoso escolar es el profesor. Es importante que los docentes puedan asumir esta responsabilidad para lo cual se debe construir un modelo de trabajo con los docentes que debe enmarcarse en formar a los estudiantes como personas responsables y con valores.

“Construir el futuro, por medio de ellos, del empeño que nosotros pongamos en su educación, como una hoja en blanco, depende de la enseñanza y la instrucción y la guía que ellos reciban, que les demos, así ellos serán de grande, el futuro para Guatemala. Si manchamos o ponemos un error en esa



hoja, ese error se quedará allí y será muy difícil quitarlo” (Gálvez-Sobral A., 2011).

Como se mencionó es importante que el docente conozca ante que situaciones conflictivas se puede enfrentar el estudiante, saber diferenciar entre lo que es acoso escolar, agresión, violencia o un conflicto, que habilidades y herramientas son necesarias que el educando adquiera para la construcción de una convivencia pacífica.

El acoso escolar es un tipo de violencia con características particulares; son conductas agresivas que se ejercen de manera repetida hacia un niño o a un grupo, cuya intención es hacer daño y establecer una relación de control-sumisión, en la que el agredido no pueda defenderse e incluso llega a creer que es su culpa, el agresor asume una posición de poder y dominación, el observador no habla o llega a considerar que la víctima se lo merece.

En el caso de los conflictos, se convierten en una oportunidad para avanzar en el desarrollo de la convivencia, porque a través de ellos se manifiestan opiniones o críticas que no se comparten en un primer momento, pero que pueden llegar a una solución, en estos casos involucrar a una tercera persona para que coordine el proceso de comunicación evita que se manifieste la agresión ya sea física, verbal o psicológica y fracture el ambiente pacífico que debe propiciar la escuela.

Abordar los conflictos a través de la mediación escolar se convierte en una herramienta de apoyo para la prevención del acoso escolar, porque el docente a través de su aplicación mejora la comunicación entre las partes implicadas, promueve la empatía, el respeto y la responsabilidad de los actos que iniciaron el conflicto y además son ellos mismos los protagonistas de sus propios acuerdos.

Conforme el docente se involucre en el proceso de prevención va adquirir habilidades y destrezas que no solo motiven su participación sino de toda la comunidad educativa, por ello para el desarrollo de esta investigación, y la consecuente formación del docente se iniciara con un análisis acerca del fenómeno del acoso escolar - Bullying.



1.1 Origen

El Acoso escolar o Bullying es un fenómeno social que se presenta en las escuelas de todo el mundo y quien lo abordado de manera frontal fue el psicólogo Dan Olweus, quien inicio sus primeras investigaciones en 1973 y las profundizo a raíz del suicidio de tres jóvenes (1982) concluyendo que habían sido víctimas de agresión física y emocional por parte de sus compañeros de escuela, para 1986 el Bullying se convirtió en un tema central de investigación a nivel mundial.

Entre los años 2001 y 2002 investigadores analizan la relación entre Bullying, asistencia a la escuela, logro académico, autopercepción, sentimientos de identidad y seguridad en estudiantes de primaria de escuelas urbanas públicas de los Estados Unidos (Glew y otros, 2005) los resultados indican que un 22% de estudiantes estaban implicados en situaciones de Bullying.

En España la investigación realizada por Nora Rodríguez (2006) que dio inicio entre los años 2000 y 2004 para los casos de Bullying, indican resultados estremecedores, cerca del 48 % de los chicos y chicas entrevistados, habían participado o participaban en una situación de acoso continuado en el centro escolar, ocupando uno de los tres lugares para que exista Bullying: el de la víctima, el de los testigos mudos y el del acosador.

En este punto cabe citar un caso en particular, que cambió el rumbo y abrió los ojos de la sociedad española (2004). Se trata del caso de Jokin, un adolescente de 14 años que cometió suicidio lanzándose al vacío desde una cerca, luego de sufrir acoso constante por parte de sus compañeros. El caso provocó que se rompiera este código de silencio y en el año 2005 un año después de la muerte de Jokin, las quejas sobre Bullying aumentaron en un 300%¹.

En Guatemala, tres de cada cuatro niños han sufrido algún tipo de agresión escolar, según un estudio publicado en el año 2010 por la Dgeduca², además

¹ Para más información diríjase a <http://bullying-dul.blogspot.com/2008/09/reflexin-del-bullying-caso-jokin.html>

² Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa-Ministerio de Educación de Guatemala.



el estudio reveló que el 77% de los escolares capitalinos, entre niños y niñas tanto en colegios como escuelas, han padecido al menos uno de los 6 tipos de agresión más comunes: física, verbal, grupal, exclusión social o amenazas.

En Perú, entre los años 2007 y 2010 el estudio de especialistas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos indica que alrededor del 50% de los escolares de colegios públicos y privados, fue víctima de Bullying o violencia escolar y la mayoría de ellos mencionó a los apodos como las agresiones más frecuentes.

En nuestro país, hasta el año 2010 no existían datos confiables que verifiquen el acoso escolar, pero a partir de este año se lleva a cabo el “Estudio de la violencia escolar entre pares-Bullying-en 74 escuelas urbanas de la ciudad de la Cuenca”, proyecto a cargo de la Facultad de Psicología de la Universidad Estatal de Cuenca; cuyos datos entregados en abril del 2012, confirman la presencia de acoso escolar en un 6,4% y una población en riesgo de 38,9%, de esta misma población 76% cree que los profesores deberían hacer algo para detener el acoso escolar.

1.1.1 Definición

Sin duda la definición de acoso escolar (Bullying) más citada y aceptada por la comunidad científica es la de Dan Olweus (1989) en la que presentan tres características básicas: la intencionalidad de agredir a la víctima, duración y persistencia en el tiempo y abuso de poder;

“Una conducta de persecución física y/o psicológica, que realiza un alumno o alumna contra otro al, que elige como víctima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa a las víctimas en posiciones de las que difícilmente pueden salir por sus propios medios. La continuidad de estas relaciones provoca en las víctimas efectos claramente negativos: descenso en su autoestima, estados de ansiedad e incluso cuadros depresivos, lo que dificulta su integración en el medio escolar y el desarrollo normal de los aprendizajes” (García & Freire, 2008).

En el mundo hispano hablante, Rosario Ortega (2011), una de las mayores investigadoras de este fenómeno, denomina la palabra *bullying* de lengua



inglesa al español como acoso, intimidación, exclusión social y maltrato, para facilitar la exploración de esta realidad (Shephard , Ordóñez, & Rodríguez , 2012).

Destacando dos aspectos básicos que mantienen el acoso escolar la ley del silencio y la ley del dominio-sumisión (Ortega 2002; 2005). Las personas implicadas directa o indirectamente mantienen un silencio autoimpuesto, observan los malos tratos pero no denuncian lo que sucede ante los adultos, porque temen que el grupo de iguales los rechace por considerarlos soplonos y por el contrario creen que empeoraría la situación si lo hacen, por otro lado la ley de dominio-sumisión es una situación en la que el niño agresor goza de poder, dominio y a través de ella obliga al niño víctima a hacer cosas en contra de su voluntad, restringiendo y limitando su desarrollo e interacción con el grupo.

Desde esta visión Ortega y del Rey (2007) definen el acoso escolar como un tipo de violencia interpersonal que se caracteriza por suceder en un entorno de convivencia cotidiana, por ser entre iguales, persistente y manifestarse de cualquiera de las formas posibles ya sea verbal, física, social, psicológica, posición también aceptada por otros investigadores como Debarbieux y Blaya (2001)

Para la presente investigación se utilizará la terminología acoso escolar para referirse al fenómeno, pero también se utilizará ocasionalmente el término Bullying.

1.1.2 La violencia y los conflictos en la escuela.

La violencia y los conflictos que se desarrollan entre compañeros al interior de la escuela dependen en gran parte de la forma en que los miembros del centro educativo los resuelvan. El conflicto para Rosario Ortega (2000; 2005) es una situación que se produce entre dos o más personas al existir intereses contrapuestos pero que pueden ser solucionados con ayuda, todo dependerá de las habilidades que los individuos implicados desplieguen para afrontarla y resolverla.



Para Maturana (1995) la violencia aparece descrita como una conducta que se da en el espacio humano, pero que no es inherente al ser humano. Olweus (1998) aclara que mientras una situación puede ser violenta para unos, para otros puede no serlo, así la diferencia entre agresión y violencia se enmarca por una conducta agresiva que conlleva una intención o el deseo de herir o hacer daño a otro.

Tamar (2005) indica que cuando los conflictos no pueden ser abordados apropiadamente y la violencia ocurre en contextos como la escuela o en la familia que se suponen protectores, se lesiona la confianza que los niños deben desarrollar hacia otras personas y se afecta además la confianza en sí mismo y su autoestima.

“La violencia es considerada como el modo más extremo de resolución, que más que solucionar el conflicto tiende a perpetuarlo y arraigarlo al repertorio conductual de las partes, haciendo de su uso un modo habitual de enfrentar y resolver situaciones conflictivas. Por lo tanto el conflicto resulta intrínseco y propio de toda interacción humana donde confluyen dos o más visiones de una situación, mientras que la violencia alude a una manera negativa y extrema de abordar o pretender resolver un conflicto” (Tamar, 2005)³.

La violencia en los centros escolares es un fenómeno creciente que impide el desarrollo normal de los procesos enseñanza aprendizaje, pero como indica García y Freire (2008) no toda conducta violenta o conflicto que se produce en la escuela puede considerarse acoso escolar, porque no es producto del desbalance de poder entre dos niños y no es una conducta sistemática, y aunque son más comunes y no tan graves sí atentan contra el clima escolar porque ven a la violencia como la única forma de resolverlo.

1.1.3 Mitos acerca del acoso escolar

La edad de los niños, su género, la forma en la que conviven, tienen relevancia cuando se analiza casos acoso escolar y dejan de ser simples ideas para convertirse en una realidad que descarta creencias o mitos⁴;

³ Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Sistema de Información Científica www.redalyc.org

⁴ Guía de prevención de Acoso Escolar publicada en Guatemala - 2011.



- Es una forma de molestar entre amigos.

Molestar entre amigos sin que me sienta ofendido está bien, pero no es normal cuando se pone en manifiesto la apariencia física, de género, de cultura y clase social a través de burlas cuyo objetivo es hacer que la víctima se sienta mal e intimidada, no es normal.

- Algunos niños se lo buscan, se merecen que los traten así.

Nadie se merece que lo traten mal, por ser considerado diferente, ya sea por su apariencia o porque no posee las habilidades sociales para hacer amigos. No es una razón para el maltrato.

- Solo los niños son los que acosan.

Tanto los niños como niñas pueden ser acosadores, los niños se caracterizan por la agresión física, las niñas por la agresión verbal y exclusión social.

- Sucede en todos lados, es parte normal de ser niño o niña.

Si las personas creen que es normal ser insultados, amenazados, empujados, golpeados, maltratados repetidamente, es menos probable que reaccionen, este pensamiento apoya al acosador. Un apodo de deja de ser agradable cuando el niño se siente humillado o agredido por la forma en que lo llaman.

- Quienes han vivido acoso sufren por un tiempo, pero después se les pasa.

El acoso escolar tiene consecuencias a corto y largo plazo, desde el ausentismo escolar, poca concentración, sentimientos de tristeza, angustia, e incluso la desesperanza que lo podría llevar al suicidio. Lamentablemente no pasa tan fácilmente.

1.2 Triangulo del acoso escolar

El acoso escolar es un tipo de violencia que se distingue de otros porque representa un patrón de comportamientos más que un evento aislado, por ejemplo cuando se excluye del grupo a un compañero o cuando de forma



inesperada un niño agrede a otro no es acoso escolar, es agresión, para que se considere acoso escolar, esa agresión debe ser repetitiva, intencional, con abuso de poder y mantenida en el tiempo.

“Para Rosario Ortega y Dan Olweus pioneros en la investigación del acoso escolar existen tres actores principales una víctima, un acosador y uno o unos espectadores” (Krauskopf, 2006).

a) El acosador

El acosador en la escuela es un niño que probablemente carece de afectividad y que vive en un complejo escenario de violencia, lo que disminuye su capacidad de comprensión moral y empatía.

García y Freire (2008) indican los rasgos o tendencias más frecuentes, que pueden dar un perfil global de las características del acosador:

- Temperamento impulsivo, lo que dificulta el control de la agresividad y de la ira.
- Deficientes habilidades para comunicar y negociar sus deseos.
- Falta de empatía y falta de sentimientos de culpa.
- Sesgos cognitivos que le llevan a interpretar las relaciones con los otros como una fuente de conflicto y agresión en su propia persona.
- No necesariamente muestra niveles bajos de autoestima.
- Generalmente son personas con una condición física fuerte.
- Se consideran líderes y sinceros.

El acosador puede manifestar la agresión de forma directa o indirecta, en los niños aparentemente predominaría la agresión directa; patadas, golpes en el rostro, en el estómago, mientras que en las niñas se manifiesta la agresión indirecta; apodos, insultos, mentiras, exclusión social entre otros que no implican hacer daño físico.

Estos niños normalmente no obtienen buenos resultados académicos debido a su actitud negativa para integrarse al sistema escolar, son menos populares que los estudiantes bien adaptados, pero si mejor que las víctimas, trabajar con



ellos implica enseñarle otras formas de reaccionar a resolver los conflictos sin hacer daño al compañero.

b) La víctima

Es una persona que se percibe así misma como débil tanto física como emocional e incluso se culpan de las agresiones y creen que los adultos son incapaces de ayudarlo, esta podría ser una razón para que se mantenga en silencio y no busque ayuda.

“La víctima de acoso escolar se encuentra en una desventaja académica, social y emocional, suelen identificarse tres tipos de víctimas” (Shephard , Ordóñez, & Rodríguez , 2012):

Victima pasiva: se caracterizan por ser sumisas, vulnerables, con habilidades comunicacionales limitadas, prefieren estar solos por lo que no forman vínculos de amistad con sus compañeros o compañeras, además desarrollan sentimientos de temor hacia sus victimarios y el contexto educativo.

Victima provocadora: a diferencia de la víctima pasiva, se comportan de forma inapropiada o inmadura, y en ocasiones se propone molestar deliberadamente que llega a provocar.

Acosador o acosadora víctima: en ocasiones estas personas son acosadoras y en otras víctimas, suelen tener una actitud de víctima cuando es conveniente y también puede mostrar un comportamiento agresivo e inaceptable.

c) El Espectador

Para Olweus (1993) el espectador observa la agresión sin intervenir, ni a favor ni en contra, esto se debería a que tiene miedo de convertirse en blanco de las agresiones y aunque sienta que debe hacer algo no lo hace, esta pasividad favorece la dinámica del acoso escolar.

“El niño que agrede se siente poderoso cuando acosa o intimida a otros, porque tiene un “público” que lo observa. Los niños y las niñas que presencian el acoso escolar pueden influir de manera significativa en el fenómeno. La



prevención e intervención del acoso escolar deben orientarse en gran medida a la educación, sensibilización y concienciación de los testigos y erradicar la cultura de silencio, de la víctima y la impunidad” (Cordón , 2011).

Identificar los actores del acoso escolar se convierte en un gran reto para la comunidad educativa, considerando que existe una marcado silencio entre los niños.

1.3 Tipos y manifestaciones del acoso escolar

Las conductas acosadoras pueden iniciar con agresiones sociales, verbales y debido a falta de intervención las agresiones físicas empezaran a manifestar de forma directa.

“Hablamos de acoso directo cuando se presentan conductas agresivas relativamente abiertas a la víctima, mientras que el acoso indirecto se da en forma de aislamiento social y exclusión deliberadas del grupo de compañeros” (Shephard , Ordóñez, & Rodríguez , 2012).

1.3.1 Tipos

El acoso escolar puede ser una combinación de manifestaciones directas e indirectas, según Avilés (2000) habla de un acoso físico, verbal, psicológico y social.

Acoso físico; Este tipo de acoso es directo, activo, físico y es la forma más usual de intimidar, se manifiesta a través de empujones, patadas, puñetazos, agresiones dirigidas y es más fácil visualizarlo porque deja huellas corporales.

Acoso verbal: Se manifiesta a través apodos, insultos, malas palabras, burlas repetidas, el agresor pone en evidencia cualquier rasgo físico, académico, social, cultural e incluso de género para molestar a la víctima y causarle angustia. Ese tipo de acoso se propaga debido al silencio de los observadores que calla lo que ven, ya sea porque no quieren convertirse en víctimas o porque consideran que él se lo merece.

Acoso social: El objetivo del acoso social es excluir, tratar a la víctima como si no existiera, bloquearlo y aislarlo progresivamente para que nadie le haga



caso, que no hablen con él, que lo miren mal y obviamente todo esto impide que la víctima llegue a pertenecer a un grupo.

Acoso psicológico: El componente psicológico está en todas las formas de maltrato y es más difícil detectarlo porque la víctima no habla, tiene miedo que las amenazas, burlas y chantajes que el acosador le dice y teme que tarde o temprano se hagan realidad.

Independiente del tipo de conducta agresiva que manifieste un niño el denominador común es un estímulo, que resulta nocivo o aversivo frente al cual la víctima se quejará, escapará, evitará o bien se defenderá.

Detectar estos tipos de acoso requiere un docente muy observador y que además mantenga plena comunicación con los niños para que le cuenten lo que sucede.

1.3.2 Manifestaciones

“Los niños/as víctimas se sienten afectados por las manifestaciones de acoso escolar directo e indirecto, tal es que apodos, puñetes y exclusión afectan disminuyendo su autoestima e hiriendo su identidad, disminuyendo su capacidad comunicativa y relacional generando entre ellos tristeza, llanto, desesperación” (Shephard , Ordóñez, & Rodríguez , 2012).

Para evitar el dolor y la frustración, la víctima aprenderá a utilizar diversos mecanismos que le harán sentirse protegido, el silencio es uno de los mecanismos principales que utilizara para defenderse, este silencio ira reforzando el acoso, la victima considera que no decir nada le ayudara a sobrevivir.

“El *bullying* se aprovecha de una cultura de secretismo, del poder desproporcionado de la coacción constante, y las victimas normalmente no explican que sufren acoso. Si informan a algún profesor sobre la cuestión, algunas veces se les dice que deben solucionarlo por su cuenta, que no sean cobardes que se marchen y que se dejen de historias” (Sullivan , Cleary, & Sullivan , 2005).



Si la víctima cuenta lo que le sucede es más fácil identificar al agresor, ayudar a la víctima y evitar que el acoso escolar se propague.

1.4 Causas y consecuencias del acoso escolar

Reconocer las causas y consecuencias que deja el acoso escolar requiere la participación activa de todos los miembros de la escuela, romper la cultura del silencio que es tanto una causa como una consecuencia del acoso escolar, porque promueve la impunidad, aísla al niño que lo vive y además debilita a las familias, a las comunidades y a los docentes porque las personas dejan de compartir lo que les preocupa, se sienten solos en sus sentimiento y la percepción que tiene de su entorno no es favorable.

1.4.1 Causas del acoso escolar

“Las burlas y peleas entre compañeros de clase de igual poder y popularidad son algo bastante natural e incluso apropiado, pero cuando hay una diferencia de poder entre el agresor y la víctima se produce el acoso escolar” (Harris & Petrie, 2006).

Según Harris y Petrie (2006) las conductas de intimidación que el acosador desplaza hacia sus víctimas parecen producirle satisfacción y poca preocupación o empatía por lo que les sucede a las víctimas. Su conducta acosadora, dura y agresiva se excusada como una manifestación de inseguridad, pero a diferencia de los que se creí en la mayoría de los casos no son personas inseguras o con baja autoestima.

Para Nora Rodríguez (2005) el acoso escolar no tiene justificación, pero indica que es importante tener en cuenta las relaciones que se establecen entre padres e hijos durante la infancia y la adolescencia, e incluso analizar si podría ser una patología grave lo que determina la conducta violenta del acosador. Para Olweus (2006) la falta de amor, la falta de cuidados e incluso pocas reglas y normas durante la infancia contribuyen al desarrollo de un modelo de reacción agresiva.

Allan Beane (2011) señala que los acosadores son niños y niñas que necesitan sentirse poderosos y que han aprendido que la intimidación funciona. Según su



investigación esta pauta de conducta puede iniciarse a los dos años y cuando mayor se hace el niño o niña más difícil resultara cambiar esta conducta. Además indica, que no existe un único motivo para que se convierta en acosador o acosadora, pero los factores del medio podrían influir en el desarrollo de conductas agresivas, que así como son conductas aprendidas también podrían ser conductas desaprendidas y mientras más pronto sean detectadas menor será el riesgo en el futuro.

Los factores ambientales Según Batsche y Moore (1992) contribuyen al desarrollo de la conducta acosadora se encuentran una supervisión insuficiente de los niños en los hogares generando más probabilidades que otros de imitar los comportamientos agresivos y los reproducen en lugares de encuentro como la escuela, estos niños tienen la sensación de que el mundo que les rodea es más negativo que positivo.

“Todos estos factores van ligados al clima educativo y familiar; así por ejemplo la frecuencia de conflictos, de desacuerdos o de discusiones abiertas entre padres creara relaciones inseguras en los niños/as al igual que los métodos educativos restrictivos y castigadores” (Shephard , Ordóñez, & Rodríguez , 2012).

De allí que las medidas que se tomen para prevenir deben ser parte de una construcción que propicie un clima escolar, de amabilidad, dignidad y respeto, definiendo reglas claras, conocidas y consensuadas por la comunidad educativa y que además involucre a los padres para prevenir la violencia desde sus hogares.

1.4.2 Consecuencias del acoso escolar

“El acoso escolar tiene consecuencias inmediatas, los niños disminuyen su autoestima, identidad, capacidad comunicativa, generando en ellos tristeza y llanto, desesperación, deseo de no asistir a la escuela por temor de nuevos ataques, por lo cual somatiza diciendo a los padres que no pueden ir a la escuela porque les duele el estómago, la cabeza entre otros” (Shephard , Ordóñez, & Rodríguez , 2012).



“Smith y Shu (2000) afirman que a causa del acoso escolar, varios jóvenes se suicidan cada año, mientras que el estudio de Olweus (1993 b) demostró que los comportamientos de las víctimas podían continuar en la edad adulta, y que los adultos jóvenes mostraban síntomas de depresión y baja autoestima” (Sullivan , Cleary, & Sullivan , 2005).

Para Harris y Patrie (2006) los adultos que admiten haber intimidado a otros en su época escolar experimentan mayor grado de depresión que aquellos que no acosaron y existe mayor probabilidad de que abandonen sus estudios, cometan actos delictivos y si llegan a conformar una familia el trato que dan a su conyugue, a sus hijos suele ser severo y con mayor agresividad e incluso con la probabilidad de que sus hijos se conviertan en acosadores siguiendo el círculo de los malos tratos.

Aunque existe mucha preocupación por la víctima y el acosador según Harris y Petrie (2006) se ignora las consecuencias que experimentan los observadores que no solo les provocan ira, tristeza, enfado, miedo e indiferencia, sino que también llegan a sentirse culpables por no poder ayudar a la víctima. Estudios recientes han descubierto que las víctimas y espectadores reaccionan fisiológicamente de forma similar.

“En general, los niños acosados y los espectadores no denuncian este tipo de conductas porque tienen miedo a las represalias y no están seguros de que los profesores y responsables tengan algún interés de acabar con el acoso escolar” (Harris & Petrie, 2006).

1.5 La escuela escenario donde acontece el acoso escolar.

Como aclaran Olweus (1989); Smith (1997) el acoso escolar es un fenómeno social que se enmarca en un espacio físico que es la escuela, y en este escenario social según Beane (2006) se tejen una serie de subsistemas y relaciones interpersonales que influyen directamente en el devenir de la convivencia que están estampados de conflictos y que pueden sino aprendemos a comprenderlos llegar a cuajarse de problemas sociales.



Los niños deben descubrir en la escuela un mundo diferente, una oportunidad para compartir, aprender, jugar entre otras situaciones. El Estado Ecuatoriano en el marco de la educación en su Art. 347 inciso 2 "Garantiza que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica" (Consejo Cantonal de la Niñez y la Adolescencia, 2008).

Esta convivencia pacífica y ejercicio de derechos es una misión que deben contemplar todos los miembros de la escuela, según Andrés Gálvez Sobral (2010) se considera una obligación para cualquier adulto en cualquier parte del mundo, proveer a los niños de un ambiente seguro, que propicie el respeto, la libertad y la sana convivencia, indiscutiblemente prevenir el acoso escolar es una responsabilidad que se debe asumir en la carrera docente.

1.5.1 El clima escolar y la convivencia

Para Ortega (1998) y Del Rey (2002) el clima escolar debe ser entendido como la calidez general del centro, en el cual emergen las relaciones interpersonales percibidas y experimentadas por los miembros de la comunidad educativa.

Para Fernández Díaz (1994) el clima escolar es el ambiente total de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores físicos, elementos estructurales, personales, funcionales y culturales de la institución que integrados interactivamente en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución y cuando el niño percibe estos elementos armonizados ve en la escuela un espacio de encuentro, de diálogo propicio para la convivencia con otras personas, pues comprende que no es una persona aislada, sino que crece y se desarrolla en una sociedad que necesita y lo necesita.

"Cuando nos limitamos a estar junto a otros, pero no nos preocupan sus problemas ni colaboramos con ellos, no convivimos, simplemente **coexistimos** con los demás. En cambio, cuando los demás respetamos sus opiniones y los demás respetan las nuestras, entonces es cuando realmente **convivimos** con los demás" (Darino & Gómez Olivera, 2005).

Citando las autoras Darino y Gómez (2005) la escuela y el docente debe estar atento a ciertos obstáculos individuales que se generan en la convivencia;



- **El egoísmo:** las personas egoístas solo se preocupan por sí mismas, y son incapaces de compartir sus cosas con otros.
- **La intolerancia:** hace referencia a la forma de pensar y la manera que quieren imponer sus ideas para conseguir seguidores, porque no toleran que otros se superen.
- **Los prejuicios:** está relacionado con la exclusión social pues estas personas consideran que son superiores y en su ignorancia creen que hay razas superiores o inferiores.

Este tipo de situaciones empañan el clima escolar y la convivencia se torna conflictiva, sin embargo enseñar a los niños que se pueden superar estos obstáculos marcará la diferencia del educador y la escuela (Darino & Gómez Olivera, 2005);

- El egoísmo se supera con la solidaridad y la cooperación.
- La intolerancia se supera con las normas y planes de convivencia que se desarrollen para la escuela.
- Los prejuicios se superan con un mejor conocimiento de los demás.

Las conductas de los niños o niñas va depender de los valores morales que han fundado sus padres en ellos y según Leva y Fraire (2005) el docente debe continuar esa formación escuela para que el niño se adapte y conviva sin dificultad.

1.5.2 El clima de aula y el docente.

Para Rodríguez (2011) las características y conductas tanto del docente como de los niños dentro del aula y la interacción de los mismos, configurar una dinámica específica y única creando en el aula un clima propio y distintivo.

“El aula constituye un lugar de relación y encuentro en el que las emociones se encuentran a flor de piel; cualquier comentario, gesto, e incluso mirada, puede despertar sentimientos encontrados. El profesorado debe ser consciente de ello, potenciando los sentimientos de refuerzo positivo, de estímulo y motivación del alumnado, intentando evitar aquellos comportamientos que tienden a etiquetar o estereotipar a alumnos, atribuyéndoles un papel falto de



relevancia (el "el alumno mueble") o reforzando percepciones negativas de sí mismos (el "chico malo")" (Darino & Gómez Olivera, 2005).

La participación asertiva y proactiva de los profesores según Ortega y Del Rey (2001) posee ciertas características efectivas para mejorar la convivencia en el aula y prevenir el acoso escolar debido a que están activamente implicados con los niños en su desarrollo cognitivo y social, lo que les permite mantener una acción coherente para actuar, asumiendo los conflictos como un hecho natural que pueden ser mediados y resueltos.

Promover un clima pacífico en la escuela implica una línea de trabajo programada, según Ortega, Del Rey y Fernández (2003) la prevención e intervención se facilita cuando el centro escolar está organizado, promueve la formación del docente, aplica en el aula estrategias que se dirigen hacia las actividades de reflexión, escucha activa, pensamiento crítico, la asertividad y finalmente mantiene programas específicos que atiendan la gran diversidad en función de la problemática que pretenda abordar.

1.6 Estrategias que implementan los docentes para enfrentar el acoso escolar.

Según Olweus (2008) las estrategias son aquellas técnicas que utilizan los docentes para controlar o mitigar las situaciones de maltrato entre niños al interior de la escuela y pueden ser estrategias educativas o no educativas, todo va depender de los objetivos planteados por el docente.

Las estrategias educativas se relacionan con las técnicas o procedimientos que los docentes implementan para controlar situaciones de maltrato, acoso e intimidación entre escolares, con el objetivo claro y preciso de concientizar a los estudiantes de las consecuencias negativas y destructivas de su conducta contribuyendo a una reinterpretación de la situación a través del diálogo que favorece la resolución de conflictos, mejorando el clima y la convivencia escolar.

Por otra parte las estrategias no educativas, son técnicas que a pesar que el objetivo del docente es mejorar el clima escolar, no contribuyen a una convivencia escolar positiva, sino que se caracterizan por aumentar las



situaciones de violencia y por la no resolución pacífica de conflictos, lo que impide el desarrollo de habilidades de autocontrol necesarias para afrontar eficazmente situaciones de conflicto.

En el área educativa varias son las estrategias que puede utilizar el docente en la resolución de conflictos. Para esta investigación ha sido de gran utilidad el esquema elaborado por Christopher Moore (1986 en Rosenblat, 2001) quien ha identificado a la mediación escolar como una estrategia educativa para abordar los conflictos interpersonales debido a que su proceso es privado, voluntario y confidencial, en el que las partes sustentan el poder, siendo el mediador un tercero imparcial que intenta ayudar a las partes a resolver el conflicto y acuerda no hacer uso de su poder ni tomar decisiones o imponer resultados a las partes.

Con la aplicación de la medición escolar como estrategia para abordar conflictos, Beane (2006) señala que todos se benefician del aprendizaje de la resolución de conflictos, los acosadores porque descubren el verdadero poder que supone solucionar un problema sin emplear la fuerza ni la intimidación, las víctimas porque están mejor capacitadas para buscar soluciones en vez de ceder y renunciar, en el aula escolar porque se convierte en un lugar lleno de gente dispuesta a trabajar y colaborar, evitando el deterioro de las relaciones interpersonales de los niños y el docente.

Por tales razones este trabajo de investigación consistió en capacitar a los docentes en la mediación escolar cuyo objetivo es revertir el círculo vicioso de la violencia entre los diferentes actores del sistema escolar implicados.

1.6.1 Estrategias implementadas por los docentes de la escuela "República de Alemania" para prevenir acoso escolar

1.6.1.1 Universo de estudio

Esta investigación fue realizada en la escuela fiscal mixta vespertina "República de Alemania" ubicada en la parroquia Bellavista en las calles Hermano Miguel 14-83 y Rafael María Arizaga, la cual está dentro de las 74 escuelas que formaron parte de la investigación "Estudio de la violencia escolar entre pares- Bullying- en las escuelas urbanas de la ciudad de Cuenca" realizado por la



Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca (2012) y que actualmente forma parte de la segunda etapa del estudio que consiste en la Prevención.

En esta escuela laboran 14 docentes de primero a séptimo año de Educación General Básica (paralelos A y B) y asisten alrededor de 400 estudiantes entre niños/as, según la información proporcionada por el director estos estudiantes mantienen un nivel socio económico bajo.

1.6.1.2 Caracterización de la muestra

La muestra ha sido elegida de acuerdo a los siguientes parámetros:

- a. La participación de esta escuela en la muestra de la investigación realizada por la Universidad de Cuenca sobre Bullying.
- b. Apertura del director de la escuela para la aplicación del proyecto de prevención
- c. Disponibilidad de tiempo de los docentes que trabajan de primero a quinto año de Educación General Básica.

Muestra

La escuela cuenta con 14 docentes distribuidos de primero a séptimo de Educación General Básica, de los cuales se ha tomado como muestra a 10 docentes de primero a quinto de Educación General Básica paralelos A y B.

1.6.1.3 Metodología del enfoque cuantitativo

En esta investigación se utilizó el "cuestionario para profesores" de Rosario Ortega, Joaquín A. Mora-Merchán y Joaquín Mora (1995) este cuestionario no ha sido aplicado en Ecuador, pero ha sido utilizado en distintos estudios de España y Latinoamérica (Chile, Colombia, República Dominicana o México, entre otros) y ha servido de base a otros instrumentos (por ejemplo el PRECONCIMEI⁵) y en todas las ocasiones ha mostrado ser apropiado para los objetivos propuestos.

⁵ Cuestionario sobre Preconcepciones de Intimidación y Maltrato Entre Iguales- (I.E.S La Ería, Adaptado de Ortega, Mora-Merchán y Mora-Fernández).



Posteriormente se aplicó el cuestionario a los docentes para conocer las relaciones interpersonales que mantienen con los niños, así como su forma de intervenir ante situaciones de conflicto (Ver Anexo 2).

Luego de analizar los resultados de la aplicación del cuestionario en la fase inicial,

se concluyen las principales situaciones de acoso escolar entre niños y niñas, así como la forma en que los docentes intervienen, considerando las siguientes respuestas:

Situación en la escuela: Respuestas cuestionario inicial

Docentes de primero a quinto año de Educación General Básica paralelos A y B.

Este cuestionario se aplicó a 10 docentes, quienes en relación al clima de aula respondieron lo siguiente:

- En la pregunta 1 ¿Cómo definirías el clima de relaciones interpersonales en tu clase?:

Las opciones para esta pregunta fueron muy buenas, buenas, insatisfactorias y muy malas.

De los 10 docentes 5 eligieron la opción de: bueno lo cual indica que el 50 % de los docentes aseguran que el clima de su aula es bueno, favoreciendo al docente utilizar la mediación escolar dentro de su aula como estrategia para prevenir el acoso escolar (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 1).

- En la pregunta 2. Señale las dos principales causas a las que atribuyes las malas relaciones entre escolares.

De los 10 docentes 4 atribuyeron a la desintegración familiar, como una causa que afecta las relaciones entre escolares. Al parecer los miembros de esa familia no desempeñan de forma correcta sus obligaciones, creando desequilibrio en las buenas relaciones que debe mantener el niño con su entorno social, tomando actitudes agresivas hacia sus compañeros (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 2).



- En la pregunta 4. Si estás en el patio de recreo y tienes que distinguir entre lo que es simplemente un juego rudo y una autentica agresión ¿en qué aspectos te fijas?

5 de los 10 docentes distinguieron un juego rudo de una autentica agresión, cuando observo golpes intencionados en el juego. Según estos resultados los docentes pudieron distinguir de manera objetiva una autentica agresión, además la intención de hacer daño es un componente del acoso escolar

La tarea del educador debe consistir en enseñarle al niño que el juego es una actividad recreativa con reglas y normas que se deben respetar. Conforme las vaya adquiriendo podrá mejorar su comunicación y convivencia (Ver Anexo 3, Cuadro N.-3).

- En la pregunta 5. Nombra los tipos de actuaciones violentas más frecuentes entre los escolares.

El 50% de los docentes mencionaron a la agresión física como una de las situaciones más frecuente de violencia entre escolares, al igual que la agresión verbal es decir 50%. La frecuencia con la que sucede esta conducta la convierte en una característica del acoso escolar (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 4).

- En la pregunta 6 ¿En qué lugares de la escuela y sus alrededores ocurren agresiones / intimidaciones entre escolares de tu centro?

De los 10 docentes 8 identificaron al patio como el lugar más frecuente en que ocurren las agresiones, es decir un 80% de los docentes.

Estos resultados concuerdan con las investigaciones de Nora Rodríguez (2004), Shephard, Ordóñez, & Rodríguez (2012) que visualizaron el patio como un escenario donde el acoso escolar se manifiesta en mayor porcentaje (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 5).

Estrategias utilizadas por el docente: respuestas cuestionario inicial

- En la pregunta 3 ¿Qué haces para mejorar las relaciones interpersonales en tu clase o tutoría?



De los 10 docentes, 6 consideraron al diálogo como una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales de su clase, es decir un 60%.

En el marco de la mediación escolar el diálogo ayuda a mejorar la convivencia en el aula porque es una estrategia que desarrolla la escucha y el respeto hacia las ideas de los demás permitiendo llegar acuerdos y superar dificultades (Ver Anexo 3, Cuadro N.-6).

- En la pregunta 7 ¿Qué sueles hacer cuando hay un conflicto de violencia entre escolares?

De los 10 docentes 4 utilizaron la reflexión como estrategia para enfrentar los conflictos es decir una 40%. Otro 40% convocó a los padres lo que no concuerda con las estrategias educativas de Dan Olweus.

Mientras que hacer uso de la reflexión ha sido pertinente, pues se aplica dentro de la mediación escolar que enseña a los estudiantes a concientizar sobre las consecuencias negativas y destructivas de su conducta (Ver Anexo 3, Cuadro N.-7).

- En la pregunta 8. Describe brevemente los dos últimos conflictos reales entre escolares en los que te has visto implicado y cuál fue tu intervención.

De los 10 docentes 3 se vieron implicados en agresiones físicas es decir una 30% y la forma en que han intervenido ha sido mediante la conversación en un 20% (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 8).

Situación del docente: Respuestas del cuestionario inicial.

- En la pregunta 9.1. Las relaciones interpersonales son uno de los objetivos del desarrollo de mi currículo.

De los 10 docentes 6 estuvieron de acuerdo que las relaciones interpersonales es uno de los objetivos principales en el desarrollo del currículo, es decir un 60%. Lo cual indica que para este grupo de docentes ha sido importante la forma en que se interrelacionan los miembros de la escuela (Ver anexo 3, Cuadro N.- 9).



- En la pregunta 9.2. Las agresiones y situaciones violentas son un grave problema en mi colegio.

De los 10 docentes 4 estuvieron de acuerdo en que las situaciones violentas son un grave problema en la escuela, es decir un 40%. Esto implica que el clima escolar no es favorable para el desarrollo de la convivencia y los aprendizajes (Ver Anexo 3, Cuadro N.-10).

- En la pregunta 9.3. Los problemas de violencia dependen, sobre todo, del contexto social y familiar del alumnado.

El 60% de los docentes estuvo de acuerdo que la violencia depende del contexto social y familiar del niño, por lo que involucrar a la familia en los programas de prevención como la medicación escolar es una alternativa válida que ayudaría a reforzar las conductas positivas que promueva el docente en el aula convirtiéndose en apoyo y no una dificultad (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 11).

- En la pregunta 9.4. El profesor se encuentra indefenso ante los problemas de disciplina y agresiones del alumnado.

De los 10 docentes 6 estuvieron de acuerdo que están indefensos ante los problemas de disciplina y agresión, es decir un 60%. Apparently el docente no sabe cómo actuar y las estrategias que aplico, no le han dado los resultados deseados (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 12).

- En la pregunta 9.5. El propio profesor es en ocasiones es objeto de ataque del alumnado.

6 de los 10 docentes estuvieron de acuerdo que son objeto de ataques de los estudiantes, es decir un 60%. Con esta información se evidencia que el docente no está preparado para regular las conductas de ciertos niños, siendo evidente su malestar en el aula escolar.

El docente requiere el apoyo de otros profesionales que le enseñen a desarrollar en los niños habilidades sociales y a mantener el respeto dentro y fuera del salón de clases (ver Anexo 3, Cuadro N.- 13).



- En la pregunta 9.6 Los padres de los alumnos a menudo empeoran las situaciones de conflicto.

De los 10 docentes 7 estuvieron de acuerdo que los padres de familia empeoran las situaciones de conflictos, es decir una 70%. Estos resultados consideran la intervención de los padres poco apropiado, siendo conscientes de que su papel es abordar los conflictos de la mejor manera antes de involucrar a los padres (Ver Anexo 2, Cuadro N.- 14).

- En la pregunta 9.7 En casos de violencia, me siento respaldado por el resto de compañeros de mi centro.

8 de los 10 docentes estuvo de acuerdo que tiene respaldo de sus colegas para enfrentar situaciones de violencia escolar, es decir el 80%. Estos resultados son favorables para la capacitación de programas de prevención como la mediación escolar debido a la convivencia que mantienen los miembros de la escuela, lo que facilita mejor el clima escolar (Ver Anexo 2, Cuadro N.- 15).

- En la pregunta 9.8 En mi clase, suelo controlar y atajar los conflictos y agresiones, no llegando a ser un problema.

De los 10 docentes 9 estuvo de acuerdo que pueden controlar los conflictos y agresiones de su clase, es decir un 90%. Con estos resultados los docentes asumen que existe violencia interpersonal en el aula y que de una u otra forma los han controlan pero no los previenen, esto implica que las estrategias que las estrategias utilizadas están basadas en el control y no en la resolución de conflictos (Ver Anexo 2, Cuadro N.- 16).

- En la pregunta 9.9 Los profesores, sin ayuda de otros profesionales no estamos preparados para resolver los problemas de malas relaciones y violencia en la escuela.

De los 10 docentes 7 estuvieron de acuerdo que necesita ayuda de otros profesionales para resolver problemas de violencia escolar, es decir u 70%. Esta información facilita proponer la mediación escolar como alternativa para



que el docente pueda enfrente la violencia en la escuela (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 17).

- En la pregunta 9.10 Para eliminar los problemas de violencia es necesario que el equipo completo de profesores tome conciencia y decida actuar.

8 de los 10 docentes estuvo de acuerdo que se debe actuar en equipo para eliminar problemas de violencia escolar, es decir un 80%. Según lo expresado por los docentes, están conscientes de que enfrentar los conflictos requiere organización y participación de todos los miembros de la comunidad educativa que faciliten la convivencia y favorezcan el aprendizaje (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 18).

- En la pregunta 9.11 Para eliminar los problemas de violencia entre compañeros que se producen en la escuela, hay que implicar a las familias.

6 de los 10 docentes estuvieron de acuerdo en implicar a la familia para eliminar los problemas de violencia entre compañeros, es decir un 60%. Con esta información el docente asume que debe estar preparado para guiar a la familia convirtiéndola en un factor de apoyo a la convivencia y no mantenedor de violencia (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 19).

- En la pregunta 9.12 La carga lectiva e instrucciones actúan como una exigencia que impide dedicarse a asuntos como los problemas de relaciones interpersonales.

De los 10 docentes 5 no estuvieron de acuerdo que la carga lectiva e instruccional impida dedicarse a los problemas de relaciones interpersonales de los niños, es decir una 50%. Según los resultados, que el docente participe en programas de prevención no tendrían dificultad, al parecer su tiempo estaría organizado para atender las necesidades de los estudiantes (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 20).

- En la pregunta 9.13 Para eliminar los problemas de violencia y mejorar las relaciones interpersonales hay que modificar el currículo escolar.

6 de los 10 docentes estuvieron de acuerdo que para mejorar las relaciones interpersonales se debe modificar el currículum escolar, es decir un 60 %. Esto



brindo la apertura para integrar a su planificación la medicación escolar, cuyos objetivos se encaminaran a mejorar las relaciones interpersonales en la escuela (Ver Anexo 3, Cuadro N.-21).

- En la pregunta 9.14 Considero que comenzar un proyecto de intervención sobre las agresiones y violencia es una idea muy buena.

De los 10 docentes 8 estuvieron de acuerdo que es una buena idea comenzar proyectos de intervención sobre agresiones y violencia escolar, esto representa el 80% del total de los docentes. El porcentaje de aceptación, favoreció la aplicación de la mediación escolar como programa de prevención del bullying, pues contiene estrategias educativas que contribuyen a la reinterpretación de las situaciones violentas a través del diálogo (Ver Anexo 3, Cuadro N.- 22).

1.6.1.4 Metodología del Enfoque Cualitativo

Se utilizó una entrevista estructurada dirigida a los docentes de la escuela, con el propósito de conocer las relaciones interpersonales que mantiene con sus estudiantes y el conocimiento que poseen sobre acoso escolar. También se utilizó una observación participativa, en la cual se pudo obtener información sobre la relación que mantiene el docente con los niños en el aula y las conductas que manifiestan en su presencia.

Entrevista a los docentes

Al entrevistar a los docentes y preguntarles que entendían por acoso escolar, fueron diversas las respuestas, sin embargo cuando se les menciono la palabra Bullying manifestaron que la habían escuchado en algunos medios de comunicación, otros simplemente indicaban desconocer el término. En relación a la conductas de sus estudiantes al interior de las aulas mencionaron que en ocasiones los niños se agreden, se ponen apodos y toman cosas que nos les pertenece, esto lo atribuyen a la educación que reciben de sus hogares. Al preguntarles que hacían para detener las situación conflictiva en el aula, más de la mitad de los docentes coincidieron que utilizan el diálogo para resolver los problemas, además pedían a los niños que se disculpen, se den la mano, un abrazo y en otras ocasiones fueron llevados con el director para que él sea quien hable con los niños. También manifiestan que es complicado dictar



clases cuando hay conflictos, la profesora de primero de básica paralelo "A" indicaba que algunos niños son incontrolables, y que le es difícil dar clases en esas condiciones, además existe en su aula un niño que a pesar de haberlo llevado ante el director y hablado con sus padres la situación no ha mejorado. Estos docentes no han recibido algún tipo de capacitación relacionada con el acoso escolar o resolución de conflictos, por lo que recibir capacitación para enfrentar situaciones conflictivas que se viven en la escuela lo encuentran muy favorable (Ver Anexo 4)

Observación participativa

Esta observación participativa consistió en ingresar a las aulas de los estudiantes y mantener una conversación sobre acoso escolar, esto permitió observar la conducta pasiva que mantiene los estudiantes en presencia del docente. En el aula de quinto de básica paralelo "B" se pudo apreciar estudiantes activos, participativos, que hacían preguntas, que agradecían y recibían el apoyo del profesor de aula para emitir sus comentarios.

En el caso del quinto "A" no existía participación de los estudiantes, no hablaban e incluso no se movían, esta misma conducta fue apreciada en el profesor, que no se levantó de su escritorio y que permaneció sentado todo el tiempo. En los grados de cuarto de básica mientras uno de los docentes se preocupaba por apoyar a los estudiantes, otro parecía tener poco interés y escasa comunicación con los niños. En cuanto a los profesores y niños de grados inferiores como tercero, segundo y primero de básica estaban motivados e interesados por el tema, sin embargo, debido al nivel educativo los niños confundieron al acoso escolar con mochila escolar, útiles escolares, el preescolar e incluso con desayuno escolar. Finalmente podemos destacar la participación del director de la escuela quien estuvo presente en esta observación participativa, brindando apoyo y autorización para ingresar en las aulas (Ver Anexo 5).

Observación durante la aplicación del cuestionario a los docentes.

Con la autorización del Director de la escuela, se procedió a la aplicación del cuestionario. El cuestionario fue aplicado de forma individual, existió cierta



dificultad por parte de los docentes para interpretar el planteamiento de la pregunta, además estaban preocupados por llenar el cuestionario de la forma más conveniente, percibiéndose cierto temor por las respuestas que anotaban. Mientras respondían también comentaban las situaciones que viven al interior de las aulas, así como la falta de preocupación de los padres y los medios de comunicación que difunden cada vez a difunden más programas nocivos para los niños.

En algunos casos, el docente se detuvo para atender otras situaciones como llamadas telefónicas, accidentes de estudiantes o visita de padres de familia.

1.6.1.5 Situación y realidad del docente

Al finalizar el análisis cualitativo y cuantitativo de la muestra se concluye que los docentes de la escuela "República de Alemania" desconocen que es acoso escolar, además las estrategias que han utilizado al parecer no les han dado los resultados esperados.

Esta situación ha provocado que el docente debido a su desconocimiento, encuentre las conductas de acoso escolar como conductas cotidianas que se presentan entre niños, por lo que al contrario de eliminarlas se mantienen, siendo la agresión física y verbal la que se da con mayor frecuencia en el aula y patio de la escuela.



CAPITULO II

PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

El acoso escolar se ha convertido en un problema socio-educativo, afrontarlo requiere que la escuela se involucre y prepare a su personal docente para que pueda responder a las interacciones de violencia, haciendo uso de programas de prevención cuyo diseño promueva la convivencia y el desarrollo de habilidades socio-emocionales. Además le brinden la oportunidad al niño de hacerse responsable de sus sentimientos, pensamientos y conductas, en este sentido la prevención implica anticiparse al maltrato y minimizar los riesgos que puedan sufrir indistintamente los actores del acoso escolar como se indicó en el capítulo uno.

Con la investigación desarrollada en la escuela "República de Alemania" (Capítulo I) y concebido los resultados sobre la realidad que viven los docentes al interior de la escuela, se ratifica la necesidad de sensibilizar sobre las manifestaciones y consecuencias que del acoso escolar, así como formar al docente en mediación escolar como una técnica de prevención.

2.1 ¿Qué es la prevención?

La palabra prevención proviene en su etimología del latín "preventious", que significa antes, y "eventious" acontecimiento o suceso, en este sentido se refiere a la medidas que se toman para que un suceso negativo no acontezca o minimizar sus efectos dañinos en caso de no poder impedirse.

La prevención en la escuela funciona en la medida que la institución actúe y comprenda que no es una tarea específica de un profesional sino que implica la participación de un equipo multidisciplinario que tome las medidas en relación al suceso escolar que pretenda atenuar. La prevención de la violencia según Concha-Eastman (2004) se puede realizar en distintos niveles:

- **La prevención primaria:** consiste en una serie de actuaciones destinadas a mejorar la convivencia, prevenir la conflictividad y evitar la aparición de



acoso escolar. De este nivel de prevención deben responsabilizarse los padres, quienes deben enseñar a sus hijos normas y valores con un estilo de educación democrática. Este tipo de prevención también le compete a la sociedad en general y a los medios de comunicación que deben regular los contenidos que difunden según el público al cual vayan dirigidos.

- **La prevención secundaria:** este nivel comprende medidas y estrategias que se utilizan cuando se detectan situaciones de acoso escolar y además para disminuir su frecuencia en la escuela. También actúa sobre los docentes formándoles en habilidades sociales necesarias para poder prevenir y resolver los conflictos escolares.
- **La prevención terciaria:** este tipo de prevención consiste en estrategias de intervención directa para ayudar a los protagonistas del acoso escolar cuyo objetivo es minimizar los daños psicológicos y emocionales causados. Además se puede utilizar medidas terapéuticas, de soporte y protección a las víctimas, así como de soporte y control a los agresores.

Cuando el acoso escolar se torna crónico se debe actuar mediante un procedimiento altamente estructurado que asegure el fin del maltrato escolar y garantice la seguridad de la víctima.

2.2 La prevención en la escuela

La prevención del acoso escolar en cualquier establecimiento educativo debe ser consistente, cuyas políticas transmitan con claridad que el acoso escolar tiene tolerancia cero y a no disculpar ningún tipo de conducta maltratante porque son niños. El programa de prevención debe basarse en una definición de acoso escolar elaborado por la comunidad educativa, quienes son los actores principales para disminuir en el acoso escolar.

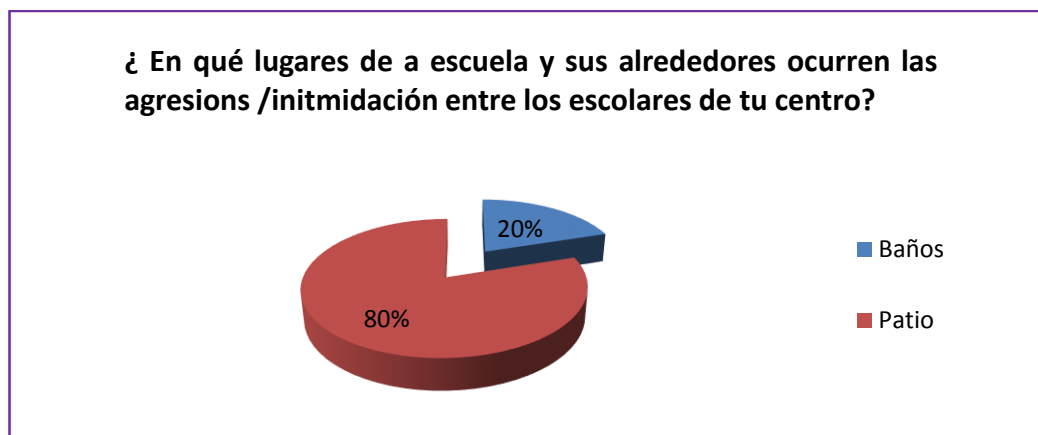
Identificar el acoso escolar a tiempo se convierte en parte de la prevención y con ello evitar dificultades en la vida escolar del niño y riesgos en su vida personal. Para la construcción del diseño de prevención ha sido preciso partir desde la detección del conocimiento que poseen los docentes de la escuela "República de Alemania" sobre acoso escolar y las estrategias que han

realizado para evitar los conflictos al interior del aula y la escuela. Esta información se obtuvo del cuestionario mencionado anteriormente. Cabe indicar que esta escuela no cuenta con un departamento de asistencia psicológica y no cuentan con programas de prevención del Bullying, de allí que la propuesta es nueva e interesante para el grupo de docentes que trabajan en esta institución escolar.

La escuela es un escenario amplio en donde los niños están expuestos a la violencia; el salón de clases, los pasillos, el patio, las escaleras, son lugares donde se viven diariamente situaciones de acoso escolar tanto psicológicas como físicas, en esta investigación el 80% de los docentes identificó al patio como un lugar en el cual las agresiones e intimidación ocurren frecuentemente y el 20% indica que la agresión sucede en los baños del plantel.

En la siguiente gráfica se ilustra los lugares frecuentes donde suceden agresión o intimidación dentro de la escuela de acuerdo a la percepción de los docentes:

Gráfico N.- 1 LUGARES DONDE OCURRE LA AGRESIÓN/INTIMIDACIÓN



Fuente: Cuestionario para profesores-Maltrato entre escolares (Etapa I).
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

García y Freire (2008) afirman que el patio en la hora de recreo es el escenario más frecuente para las agresiones físicas y la exclusión directa, mientras que los insultos, apodos y agresiones a la propiedad se producen con mayor frecuencia en el aula.

Según Rogers (1994) el 20% de la jornada del estudiante transcurre en el patio de la escuela convirtiéndolo en un punto de conflicto.



2.2.1 Proceso de prevención escolar

Trianes y Fernández Figarés (2001) mencionan que se pueden evitar conflictos, cuando el docente enseña a los niños desde las aulas a desarrollar habilidades sociales relacionadas con la comunicación, la asertividad, la empatía, la resolución de conflictos, convirtiéndolos en elementos importantes para prevenir conductas violentas y de problemas de disciplina en los centros escolares.

Para Sullivan, Cleary, & Sullivan (2005) la prevención en la escuela debe guiarse por un proceso que facilite la aplicación de los programas de prevención y a medida que vayan ejecutando se deberá tener en cuenta lo que funciona y lo que no funciona, y con resultados que se obtengan mejorar el programa o buscar nuevas alternativas de prevención.

A continuación se expone el procedimiento que sugieren los autores (Sullivan, Cleary, & Sullivan 2005) para lograr el éxito de los programas de prevención.

a) Adquirir conocimientos y experiencia

Este es el primer paso, revisión bibliográfica sobre el acoso escolar y sistemas de prevención como los programas y estrategias disponibles.

b) Formar un grupo de planificación

En este punto el docente conoce la situación conflictiva que enfrenta la escuela. De tal modo que para continuar el proceso debe involucrar a los directivos de la escuela, personal docente, familia y estudiantes.

Cuando el docente ha reunido al grupo, deberá iniciar el proceso en el desarrollo, formación, presentación, aplicación, revisión, mantenimiento y control del programa que desea aplicar (Sullivan , Cleary, & Sullivan , 2005).

c) Reconocer el problema en la escuela

Consiste en reunir información sobre los casos y conductas de acoso e intimidación en la escuela, identificando la frecuencia con que los niños ven casos de acoso, la frecuencia con que se les acosa, el tiempo de acoso que se produce y los espacios en que tiene lugar (Harris & Petrie, 2006).



Esta información se puede recoger a través de encuestas (Ver Anexo 6) y con ello estructurar un programa contra las conductas de intimidación en relación a las necesidades de la escuela, esta información también servirá para establecer puntos de referencia en futuras evaluaciones y comparaciones históricas.

d) Desarrollar un plan de acción

En este punto el grupo de planificación debe desarrollar el plan de acción, esto implica discutir de forma constructiva las alternativas que mejor se adapten a las necesidades de la escuela, sin obviar las propuestas de especialistas que luchan en contra del acoso escolar. Esta debe aplicarse de forma completa para que de los resultados esperados.

e) Poner el plan en acción; prevención e intervención

En este punto se debe exponer de forma clara los siguientes aspectos:

- Difundir los efectos negativos que tiene el bullying.
- Desarrollar una definición clara para todos los miembros de la escuela, descartando los mitos en torno al acoso escolar.
- Establecer una política de tolerancia cero declarando el aula y la escuela libre de acoso escolar.
- Enseñar habilidades para gestionar la ira.
- Responder eficazmente a las denuncias de acoso escolar.
- Intervenir de forma inmediata cuando presencie conflictos entre escolares.
- Enseñar habilidades para la amistad. Algunos niños y niñas se hacen *bullies* porque no tienen amigos y tratan de llamar la atención acosando a otros (Beane, 2006).
- Dejar claro que la información que proporcione el niño, no será descubierta y que además existen estrategias para ayudar a quienes estén inmersos en el círculo del acoso escolar.
- Socializar las distintas estrategias y programas disponibles para prevenir el acoso escolar.



f) Evaluación

Esta debe realizarse considerando los resultados de la etapa inicial que van a comprobar su efectividad o la consecuente modificación de ser necesaria.

La evaluación regular permite que el programa sea plenamente funcional y también elimina la necesidad de reiniciar el proceso al cabo de tres o cuatro años (Sullivan , Cleary, & Sullivan , 2005).

El éxito de los programas de prevención en la escuela va a depender de la manera que se involucra el docente, el actor principal para lograr los cambios deseados.

2.3 El papel del docente en la prevención

En el año 2010 la Universidad de Cuenca desarrollo el proyecto Bullying y los resultados (2012) manifestaron que el 76% de los niños y niñas creen que los profesores deberían hacer algo, y esta ha sido una de las propuestas de los investigadores del proyecto, pues mencionan claramente que el docente debe y puede hacer algo.

La prevención del acoso escolar está basada en la acción y reflexión del docente, según Sheffield (1990) el éxito de toda intervención dependen del tiempo y la calidad de compromiso del docente para apoyar y desarrollar las propuestas que se diseñen para la escuela.

En la escuela "República de Alemania" los docentes de primero a quinto año de educación básica utilizaron el diálogo, la reflexión, la conversación y según Dan Olweus son estrategias educativas apropiadas para abordar los conflictos, así la mediación escolar ha sido pertinente como apoyo al trabajo que desarrollan los docentes, pues a través de su aplicación se mejora la comunicación y se evita que haya malos entendidos.

En la gráfica se ilustra las estrategias que han utilizado los docentes para abordar los conflictos en la escuela:

Gráfico N.- 2 LO QUE HACE EL DOCENTE PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA CLASE



Fuente: Cuestionario para profesores-Maltrato entre escolares (Etapa I).
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

Según Rosario Ortega (2003) el diálogo en la mediación escolar es un instrumento muy específico cuando el nivel de relaciones interpersonales se ha deteriorado, por ello cada estrategia que escoja el docente deberá contener objetivos que se puedan alcanzar, siendo consciente de que los resultados pueden tardar y que en más de una ocasión deberá utilizar una o varias estrategias hasta lograr los cambios de conducta deseados.

Las habilidades socio-emocionales y estrategias de afrontamiento de conflictos que adquiera el docente le permitirán actuar ante situaciones de bullying, posibilitando al niño adaptarse a las distintas formas de interacción entre compañeros.

2.4 Importancia de la capacitación a docentes en temas de prevención

Según Edgardo Frigo (2011) las instituciones que mayores esfuerzos realicen para capacitar a su personal serán las que más se beneficien, pues con ello obtienen un personal capaz de adaptarse rápido a los cambios sociales y a los fenómenos conductuales que impiden una atmósfera de convivencia pacífica al interior de las escuelas⁶.

⁶ Para más información visite el siguiente link www.forodeseguridad.com/frigo.htm



Al inicio de este capítulo se indicó que el objetivo es que el docente pueda prevenir el acoso escolar y para ello es necesario que esté preparado ante la diversidad de conductas que se manifiestan en el aula y en la escuela aplicando una o más estrategias, que le enseñen al niño a escuchar, a dialogar, a ponerse en los zapatos del otro, y lo más importante que el niño aprenda y lo aplique en su vida cotidiana como una norma del buen vivir.

En el proceso de capacitación el docente va adquirir conocimientos y habilidades necesarias para enriquecer su eficiencia como docente y mediador de conflictos, siendo su meta prevenir el acoso escolar.

Siguiendo la línea de Albert Bandura (1981) el docente se convierte en el modelo a seguir e imitar en la escuela, el niño aprende comportamientos de forma indirecta mediante la observación y la representación simbólica, por tanto según esta teoría los niños en la escuela no estarían rodeados solo personas, sino de persona que transmiten ejemplos.

Cabe aclarar que el niño siempre aprende algo, la diferencia está en aprender y llevar lo aprendido a la práctica, por lo que Bandura detalla 4 requisitos indispensables para que el niño se comporte de la misma forma que el modelo observado (Psicología de la educación; 2006)

- **Proceso de atención:** el niño observa y selecciona las características que más le llamen la atención del modelo, demostrando la utilidad de los comportamientos modelados.
- **Proceso de retención:** lo importante será que el niño represente de forma clara en su mente lo que haya observado de forma simbólica o visual.
- **Proceso de reproducciones motoras:** lo aprendido se pone en práctica en función a sus habilidades físicas y mentales, si carece de ellas será imposible.
- **Proceso de reforzamiento y motivación:** el niño debe practicar la eficacia del modelo, si dicho acto tiene un final feliz el modelo será más contagioso, por el contrario si prevé que el resultado puede ser negativo, seguramente lo rechace.



Finalmente una combinación del entorno social y factores psicológicos influyen en el comportamiento de los niños. La capacitación que reciba el docente se convertirá en un modelo a seguir, y este lo transmitirá a sus estudiantes, un proceso educativo que requiere tiempo, disposición y aptitud para seguir su proceso.

2.4.1 La mediación escolar como programa de prevención

Para Ortega y Del Rey (2004) el fenómeno el acoso escolar es un problema de convivencia y la única forma de prevenirlo es la educación y construcción de la convivencia sugiriendo la mediación escolar, cuyo objetivo es ayudar a los niños a utilizar los conflictos de forma constructiva.

Entre los programas de prevención existentes en España está el "Proyecto de Sevilla Antiviolencia Escolar" comúnmente conocido como "Proyecto SAVE" desarrollado por Rosario Ortega en 1997, este a su vez contribuyó al desarrollo del "Programa de prevención de los malos tratos entre escolares " (1997), más adelante el programa "ANDAVE⁷" (Ortega & Angulo; 1998; Ortega y Del Rey, 2003b; Ortega Kulis y Ortega, 2001), los cuales fueron desarrollados posteriormente tanto a nivel de investigación, como a nivel práctico e institucional, apostando por Whole Policy (Ortega , 2005; Smith, Pepler, Rigby, 2004) un programa basado en la gestión de la convivencia que implica a todos los miembros de la comunidad educativa en todos los sus niveles.

En el año 2001 Rosario Ortega realizó un análisis de estos programas de prevención concluyendo que la mejor opción para utilizarlos es la simultaneidad de diversas acciones y en distintos niveles:

- **Acciones que mejoran la organización escolar:** el objetivo de estas es desarrollar canales de comunicación que brinden la apertura necesaria para mantener el diálogo y la participación de los miembros de la comunidad educativa, respetando y cumpliendo tanto normas como valores.

⁷ Andalucía, Anti-Violencia Escolar.



- **Formación del profesorado:** esta se desarrolla a través de la educación que recibe el docente, para que pueda construir una convivencia pacífica, utilizando estrategias de la mediación, así como otras formas de gestionar disciplina.
- **Actividades para desarrollar en el aula:** está encaminada a desarrollar en el grupo el diálogo, las actividades centradas en la reflexión, el pensamiento crítico, la escucha activa, el respeto y la valoración de las opciones de los demás, actividades que potencien la empatía, la expresión emocional, la asertividad y la actitud activa ante situaciones moralmente injustas (Ortega, Del Rey & Fernández, 2003).
- **Programas específicos a aplicar en las situaciones y fenómenos concretos:** son programas específicos y dirigidos por los profesores o agentes especializados, entre ellos el programa "Ayuda entre iguales" de los autores Del Rey y Ortega (2001), la Mediación en conflictos de Torrego y Del Rey (2000; 2003) además la propuesta de Ortega (1998) que consiste en desarrollar la Asertividad y de la Empatía.

La investigación (Ortega, 2003) concluye, que varios de los elementos que se utiliza en los programas de prevención están presentes en la mediación escolar, lo que la convierte en un programa que puede prevenir la violencia y mejorar la convivencia, pues los pilares fundamentales en los que se apoya para mejorar la relaciones interpersonales son la negociación y el diálogo.

Ortega (1998) menciona claramente que la mediación escolar es un programa que ayuda a resolver conflictos y no otro tipo de problemas que emerjan de la convivencia cotidiana de los niños en la escuela, siendo inútil utilizarla en casos de violencia escolar debido a que los implicados se encuentran en un desbalance de poder y condiciones, hacerlo asumiría que el agresor y la víctima tienen los mismos derechos lo que es un grave error, la víctima se siente indefensa e incluso culpable lo que le impide ser asertiva para participar en el proceso de mediación, mientras que el agresor no asume su responsabilidad ante las condiciones de la víctima y menos considera que tienen los mismo derechos.



La mediación escolar deberá ser utilizada para resolver conflictos y no para otros fines, si se desea conseguir los objetivos planteados, de tal modo que el mediador debe ser una persona responsable y que conozca con claridad cómo funciona el programa. El funcionamiento correcto y organizado puede prevenir la aparición de conflictos graves como el acoso escolar.



CAPITULO III

LA MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación escolar en los últimos años se ha convertido en una herramienta valiosa para las instituciones educativas que a través de su aplicación han evitado que las diferencias que existen entre niños se tornen violentas, en el proceso de mediación las partes implicadas comprenden que las ideas y opiniones de los demás deben respetarse, no hay ganadores, no hay perdedores, pero si hay acuerdos y compromisos que adquieren las dos partes (Brandoni , 1999).

En el capítulo I y II se ha mostrado las incidencias que ha dejado la violencia en la escuela "República de Alemania" por ello se propuso la capacitación en la técnica de la mediación escolar a los docentes para que puedan prevenir la violencia mediante la resolución de los conflictos y generar una convivencia pacífica que beneficie a toda la comunidad educativa.

3.1 La mediación, definición y características

"La mediación es un proceso para la gestión alternativa de conflictos en el que las partes enfrentadas acuden de forma voluntaria a una tercera persona imparcial; el mediador. Este ayuda a las partes implicadas en el conflicto a que ellas mismas busquen posibles soluciones potenciando en todo momento la comunicación entre ellas" (Aguirre & Almirall, 2005).

En el ámbito escolar la mediación se aplica hace tres décadas y aunque su origen no es en el campo de la educación ha logrado grandes resultados. En los 70 el presidente de los Estados Unidos Jimmy Carter impulso los programas de mediación comunitaria y debido al éxito de su aplicación se extendió a todo el país y más tarde en la década de los 80 la mediación fue aplicada en la comunidad educativa enseñando a los estudiantes a mediar los conflictos de sus compañeros. Cohen (1995) indico que esta mediación se realizó sobre 4 supuestos (Brandoni , 1999):



1. El conflicto es una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes.
2. El conflicto es inevitable y por ello el aprendizaje en habilidades para resolver los conflictos es tan educativo y esencial como aprender geometría.
3. Los estudiantes pueden ayudar a resolver los conflictos a otros estudiantes y están adecuada como la ayuda de los adultos.
4. Animara los estudiantes a resolver los conflictos en un momento determinado y de forma colaborativa, ya que es un método efectivo para prevenir futuros conflictos y castigos.

El progreso y crecimiento que ha tendido los programas de mediación ha logrado aceptación en varios países; en Argentina existe un Programa Nacional de Mediación Escolar desde el año 2003 y en el año 2008 se integró a la Coordinación de Programas para la Construcción de Ciudadanía en las Escuelas, en Ecuador específicamente en la ciudad de Cuenca existe un Centro de Arbitraje y Mediación de las Cámaras de la Producción del Azuay que funciona desde el año 2001 su misión es brindar un medio para lograr la prevención, administración y transformación de los conflictos, garantizando la paz y un acceso democrático a la justicia. En el ámbito educativo han desarrollado el proyecto denominado "Territorios de paz" que propone la construcción de espacios de convivencia pacífica a través de la participación de estudiantes, profesores, directivos padres y madres de familia, que aprenden a gestionar los múltiples conflictos que existen en la escuela y así mejorar la calidad educativa que es una de las características de la mediación escolar (Para más información diríjase a www.elmercurio.com.ec/280571-educar-para-la-paz)

Según Isabel Soler (2007) las características que distinguen la medición escolar son los siguientes:

- Es un acto cooperativo, no competitivo.
- Está orientado hacia el futuro ya que su fin es mejorar las relaciones.
- No se da el "yo gano, tu pierdes" si no que debe haber dos ganadores.
- Es un proceso voluntario que requiere que ambas partes estén motivadas.
- Se preocupa por las necesidades e intereses, en lugar de por el estatus.



- Intenta igualar el poder no a acrecentarlo.
- No es amenazante ni punitivo.
- Es un proceso totalmente confidencial.
- Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y enfoques para la resolución funcional del conflicto.

Difundir estas características va permitir que los implicados accedan sin temor o preocupaciones al proceso mediación, pues según Rosario Ortega y de Rey (2006) sería el modo más útil para cerrar las heridas abiertas por el conflicto, sin embargo si la violencia se ha manifestado no debe aplicarse la mediación, porque los niños estarían en un desbalance de poder y en este caso no se puede ser imparcial, una víctima de acoso prologado no está en condiciones de igualdad con su agresor.

3.1.1 ¿Quién puede ser mediador?

El perfil del mediador requiere una persona que disponga de tiempo suficiente, que pueda mantener la calma, que pueda escuchar con atención, mantener la objetividad, guardar confidencialidad, en fin deberá pregunte si realmente está interesado en ejercer como mediador, pero ante todo que tenga claro que no se trata de un cargo de poder, sino que su trabajo consiste en tratar de unir a las dos personas y llegar a una solución sin imponerse merito por la solución a la que se llegue (Brandoni , 1999).

Según el Manual Para la Formación en Mediación Escolar de Chile (2009) este sería el perfil del mediador o mediadora:

- Imparcial, Neutral.
- Objetivo/a en sus apreciaciones y expresiones.
- Con aceptación de diversidad (Sin juicios).
- Con capacidad para liderar y motivar a la toma de acuerdos.
- Con capacidad para adaptarse a las distintas características individuales de las personas en conflictos. Flexible.
- Persona propositiva y creativa para llegar a acuerdos.
- Persona perseverante y persuasivo/a.
- Respetuoso/a y honesto/a.



- Con capacidad de Humor, como factor protector fundamental.

Sin duda la persona que haya desarrollado este perfil podrá orientar a las partes implicadas a tomar la mejor decisión.

3.1.2 El docente como mediador

Según Alvarado (2006) el docente en la escuela es quien anima a los niños a que cumplan sus metas, superen sus dificultades y desarrollen habilidades que les permitan adaptarse de forma gradual al mundo en el que viven de forma responsable y autónoma.

En el aula escolar el docente debe mantener un ambiente de convivencia y evitar malos entendidos o diferencias entre ellos, sin embargo si el conflicto se ha presentado el docente interviene como parte de su responsabilidad, pero también desempeña el papel de mediador porque en su intervención escucha a las dos partes, comprende el problema y ayuda a solucionarlo.

La función del docente no es únicamente enseñar de forma vertical, en la que se considere a los niños como hojas en las que se van imprimiendo números y letras, el docente en su papel de mediador comprende las fortalezas y limitaciones que tiene el niño y se interesa por lo que le sucede, además es imparcial en sus decisiones y transmite confianza para que los conflictos que se resuelvan sean más efectivos y duraderos, eso convierte al docente en un mediador y además según María Munné y Pilar Mac-Gragh (2006) cuando el docente ha recibido la formación pertinente puede desarrollar en los niños las siguientes características:

- Humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda para poder solucionar las propias dificultades.
- La responsabilidad de sus propios actos y de sus consecuencias.
- El respeto por uno mismo. La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores.
- Es respeto por los demás .la comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.
- La necesidad de la privacidad en los momentos difíciles.



- El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.
- La comprensión del sufrimiento que produce los conflictos.
- La creencia en las propias posibilidades y en las del otro
- La potenciación de la creatividad sobre una base de la realidad.
- La capacidad para aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano.

El protagonismo que perciben los participantes le brinda la oportunidad al docente como mediador de prevenir la violencia y mantener una cultura de paz.

3.2 Tipos de mediación

La mediación se puede utilizar en cualquier situación que exista un conflicto, en la sociedad actual se aplica al ámbito; familiar, laboral, comunitario, escolar, penal e incluso ambiental, y aunque la finalidad de todo tipo de mediación es entender y resolver los conflictos, se deberá tener en cuenta lo que cada uno abarca para que las personas puedan identificarse con el que tipo de ayuda que requieren (Brandoni , 1999).

- **La mediación familiar:** es un proceso que inició en la década de los 60 por iniciativa del Departamento de Conciliación del Tribunal De Familia de Milwaukee –Estados Unidos, trabaja con el núcleo de la familia y todo lo implicado a ella; relaciones maritales (divorcio), paternas, conflictos entre hermanos o con cualquier miembro de la familia y como en todo tipo de mediación es a petición voluntaria de las partes en donde los implicados disponen de un espacio para dialogar y acordar las soluciones más satisfactorias(López Calvo Meidy:2012).
- **La mediación comunitaria:** el objetivo de este tipo de mediación es educar a la sociedad para que pueda incorporar a las personas en la aventura de solucionar los conflictos gracias al diálogo, en Ecuador el Centro sobre Derechos y Sociedad (CIDES) ha contribuido desde 1998 entrenando a las personas para que puedan trabajar con conflictos vecinales, sociales y casos menos graves de acuerdo a la realidad de cada comunidad, con la

finalidad de llegar a un acuerdo mutuo (Centro sobre Derechos y Sociedad , 2004).

- **La mediación laboral:** es utilizada en los conflictos que se pueden dar entre empleado y patrono, o entre compañeros de trabajo y su objetivo es sustituir la cultura de litigio y la confrontación por la del diálogo y la concertación. En nuestro país según el artículo 190 de la República del Ecuador, reconoce a la mediación como procedimiento alternativo para la resolución de conflictos, con sujeción a la ley y el Ministerio de Relaciones Laborales la concibe como un proceso estratégico para coadyuvar a la resolución de las diferencias o controversias susceptibles de transacción en las relaciones laborales (Para más información diríjase a <http://www.relacioneslaborales.go>)
- **La mediación penal:** surge como un sistema más humano y justo que le devuelve a las personas la confianza y credibilidad para llevar un proceso de solución de conflictos y restablecer el equilibrio roto por la transgresión ocasionada por un delito o falta, mediante la restauración de sus consecuencias y la reconciliación de las personas afectadas (Frías Mendoza Connie:2011).
- **La mediación escolar:** este tipo de mediación tiene un importante componente educativo, su aplicación mejora de forma significativa la convivencia en las aulas escolares promoviendo el respeto, la empatía y se convierte en una experiencia única de aprendizaje para quienes participan de ella (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009).

Como se describió la mediación no es un proceso exclusivo de un área, pero sus objetivos y metas buscan un mismo fin, resolución pacífica de conflictos para evitar la violencia.

3.3 La mediación escolar como una propuesta educativa para prevenir el acoso escolar

El acoso escolar de acuerdo a las investigaciones que existen, muestran un agresor carente de empatía que no mantiene normas, reglas y menos respeto por los demás e incluso disfrutaría del daño que le causa a la víctima y esta a su vez se convierte en punto vulnerable porque no reacciona, llora frente al agresor y en la mayoría de los casos hay niños que presencia la agresión pero



no hacen nada para ayudar a la víctima, se mantienen en silencio y esta conducta pasiva apoya la conducta del agresor.

El agresor también es una persona que busca llamar la atención, piensa que todos están en su contra y esta visión le impide reaccionar ante la provocación, comunicarse con esta persona se vuelve complejo porque no escucha y según las investigaciones de Nora Rodríguez (2005), Rosario Ortega (2008) un ambiente pacífico se logra cuando las personas saben comunicarse, saben escuchar y esto implica respetar lo que siente y piensa la otra persona, un factor importante para resolver los conflictos y evitar que se manifieste el acoso escolar.

Con lo indicado anteriormente, este proyecto de investigación ha propuesto la mediación escolar para prevenir el Bullying y con su aplicación facilitar a los docentes de la escuela "República de Alemania" resolver los conflictos con mayor capacidad. En la mediación escolar la escucha activa es una de las habilidades más potentes y útiles para mediar cualquier conflicto, cuando un mediador, en este caso el docente, escucha activamente a las partes está comprendiéndolas, ayudando a que se expresen mejor y facilitando la comunicación entre ellas, además es una técnica que está dentro del enfoque Cognitivo Conductual que ofrece un marco de referencia que permite que toda persona se haga responsable de sus pensamientos, sentimientos y conductas, de tal forma que el niño expresa lo guardado de un modo no ofensivo.

Además esta propuesta puede incorporarse al currículo de la escuela porque ayuda a desarrollar un estilo de enseñanza y aprendizaje en los docentes para que puedan hablar con los niños sobre el acoso escolar y que sean los mismos niños quienes empiecen a comprender y analizar su propias actitudes y conductas respecto al acoso escolar. "Hacerlo influyendo directamente en la modificación de la conducta de sus estudiantes, porque les ayuda a relacionarse con el grupo de compañeros y a configurar ideas y creencias sobre quiénes y que son" (Suckling & Temple , 2006).

Finalmente será el docente que desde su propia práctica profesional, quien apruebe si esta propuesta es la más adecuada para la institución



3.4 Principios básicos de la mediación escolar

Los principios son aquellas normas por las que se rige el proceso de mediación y que ha sido definido por especialistas en base a casos prácticos. Al iniciar el proceso de mediación el mediador debe indicar las reglas básicas que rigen el eventual proceso y durante el mismo deberá poner especial atención por el respeto y cumplimiento de cada uno de los principios según se vaya presentando el caso.

Según Johnson y Johnson (1995) los principios más comunes en los que se basa la mediación son los siguientes (Brandoni , 1999):

- **Voluntariedad:** la mediación es voluntaria, no se obliga a ninguna de las dos partes a participar de la mediación pero si es posible motivarlas a que culminen todo el proceso. Al ser voluntario si las partes lo consideran puede retirarse en cualquier momento, independiente de las ventajas que haya expuesto el mediador, en ningún caso las personas pueden ser obligadas o impedir la decisión de no continuar.
- **Confidencialidad:** al iniciar el proceso de mediación el mediador debe indicar, que todo lo que se hable en la sección es confidencial, al hacerlo se busca potenciar la confianza, seguridad y libertad para mantener un diálogo fluido con los participantes.
- **Compromiso:** cuando los participantes aceptan el proceso de mediación se comprometan a culminar la sección, a respetar las normas establecidas y a ser responsables por lo que digan.
- **Imparcialidad:** en la mediación escolar los individuos deben ser tratados de la misma manera, el mediador no puede imponer su criterio sobre el criterios de las partes esto con la finalidad que las partes tengan la capacidad de llegar a un acuerdo por medio de sus propias decisiones y darle fin al conflicto, un proceso justo y objetivo.
- **Justicia:** "Cada persona tendrá que exponer su punto de vista respecto del conflicto y no será interrumpida" (Brandoni , 1999).

Además durante la sesión el mediador debe evitar el desequilibrio de poderes entre los mediados procurando mantener constante equidad en el procedimiento, de tal modo que los acuerdos sean mutuos y beneficios.



Estos principios describen a la mediación como un proceso que ayuda a los niños a ver más allá de sus intereses propios y preocuparse por las necesidades de los demás, fortaleciendo una sociedad que construya una cultura de mediación con raíces sólidas.

3.5 Fases del proceso de mediación

Las fases que se anotan son parte del proceso formal de mediación escolar y según Torrego (2003) serán las que se promuevan la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto:

a.- La premediación

- Esta es la fase previa a la mediación y servirá para crear las condiciones apropiadas en la que las partes acepten voluntariamente el proceso.
- En esta fase se explica por separado a las partes el proceso y las normas a seguir.
- Es importante determinar si la mediación es apropiada para el caso.
- En esta fase también es importante reconocer, si las partes se sienten cómodas con la persona que va a desarrollar el proceso de mediación (docente).
- Luego de establecer el compromiso y la voluntariedad de las partes, se acuerda con una próxima reunión para dar inicio al proceso de mediación.

b.- Presentación y reglas del juego

- Es una fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y las personas mediadas.
- Se explica a las partes el papel que desarrollara el mediador; no obligara en ningún momento a llegar a un acuerdo, sino a ayudarles a conseguirlo y supervisar que todo se de bien.
- Se les aclara que el proceso confidencial, voluntario, y requiere su participación siendo honestos y sinceros.
- Además en esta fase aceptan cumplir normas básicas como; no interrumpir, no utilizar un lenguaje ofensivo, no descalificar al otro.



- Es muy importante tener previsto el espacio. El tiempo, papel para notas, la coordinación entre los mediadores (Blasco Calvo & Pérez Boullosa , 2012).

c.- Cuéntame

- Esta fase está dedicada a conocer la versión de cada una de las partes sus preocupaciones, sus sentimientos en donde podrán desahogarse y ser escuchados.
- El mediador procura crear un ambiente apropiado para el intercambio de mensajes.
- Se debe escuchar atentamente a las partes para poder clarificar, parafrasear, resumir y establecer los temas más importantes del conflicto.
- Durante el desarrollo de esta fase el mediador no debe valorar, aconsejar, juzgar o dejar de mostrar interés en lo que dicen las partes.
- La escucha activa será una de la estrategias que desarrolle el mediador, así como apoyar el dialogo entre las partes.

d.- Aclarar el problema

- En esta fase se debe lograr una misma base de coincidencia a partir de la cual será posible la comunicación.
- El mediador a través de frases tratara de clarificar cual es el problema.
- Para clarificar el problema se debe tener en cuenta cuales es la posición de cada participante, sus intereses y valores que están presentes.
- Al final de esta fase el mediador presenta un resumen de los puntos en común que tienen respecto al conflicto.

e.- Proponer soluciones

- En esta fase se debe lograr soluciones, y para ello el mediador consulta a las partes que estarían dispuestos a hacer para llegar a una solución.
- Los participantes proponen a partir de sus necesidades e interés.
- Cada solución que den los participantes será escuchada, respetada y tendrá el mismo valor cuando se analice la propuesta.



- Al final de esta fase se debe evaluar la viabilidad de cada solución, que sea justa para las dos partes y que no dañe a terceros.

f.- Llegar a un acuerdo

- Esta es la fase final en la que se ayuda a las partes mediadas a definir con claridad el acuerdo ya que su éxito dependerá de que sea perdurable e el tiempo y solucione finalmente el problema.
- Definido el acuerdo el mediador leerá el acuerdo y las partes implicadas deberán firmarlo comprometiéndose a su ejecución.
- Firmado el acuerdo se entregará una copia a cada una de las partes y una tercera copia queda para el mediador.
- Antes de finalizar y felicitar a las partes por la colaboración frente al proceso, es importante establecer un plazo para una nueva sesión con la finalidad de evaluar el cumplimiento del acuerdo.

Lograr el objetivo planteado al inicio de cada fase requiere un mediador con habilidades comunicacionales que despierte y mantenga el interés en los participantes durante todo el proceso para finalmente lograr el objetivo principal que es resolver el conflicto y llegar a un acuerdo y compromiso.

3.6 Función del mediador

Según Sara Rozenblum de Horowitz (2007) es responsabilidad primaria del mediador estar informado de todo lo acontecido hasta que se inicie el proceso de mediación, de tal forma que atraiga a las partes para que puedan negociar y llegar a un acuerdo que beneficie a las dos partes, entre otras funciones destacan las siguientes:

- El mediador ayuda a formular y a reformular en términos aceptables preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte aclarando situaciones que han sido pasadas por alto y que no ha recibido suficiente atención.
- El mediador no debe poner en evidencia negativa a una de las partes frente a la otra, para evitar esta situación debe entrevistar a las partes por separado antes de iniciar al proceso.



- El mediador es responsable de proteger y garantizar la integridad de los participantes en el proceso de mediación.
- El mediador no debe imponer a las partes sus juicios y sus preferencias respecto de la resolución del conflicto, sin embargo debe comprobar la receptividad de las partes, considerando las consecuencias del acuerdo al cual están arribando para así asegurar que sus términos se pueden desarrollar y sean duraderos.
- El mediador es temporal, los acuerdos a los que hayan llegado no, las partes tienen que vivir con el acuerdo y no con el mediador.
- Si el proceso de mediación ha sido insuficiente o inadecuado, es tarea del mediador remitir el caso a otros profesionales.

La negociación es una de las funciones que el mediador en este caso el docente debe enseñar a sus estudiantes de tal forma que el conflicto se resuelva y se mejore la calidad de su relación.

3.6.1 Enseñar a los niños a negociar

Prevenir a través de la enseñanza es una de las funciones del docente como mediador, porque a través de su enseñanza se puede obtener mejores resultados cuando se asista al proceso de mediación, cuando el docente conversa en sus clases con los estudiantes le da sentido a la cooperación, a la comunicación, a la expresión de los sentimientos, y además ayuda a que los niños desarrollen habilidades para responder creativamente ante los conflictos, estas características pueden desarrollarse a través de la negociación que es un proceso que trata de lograr una conciliación ya sean intereses comunes u opuestos y lo más importante que quieren llegar a un acuerdo (Darino & Olivero, 2000).

Según Johnson y Johnson (1994) la negociación ayuda a construir un aula y una escuela pacífica, la negociación puede ser de dos tipos la distributiva o de "ganar y perder" y la integradora o resolución de conflictos. La negociación apropiada sería la integrativa porque a diferencia de la distributiva, esta enseña a trabajar en conjunto para lograr un acuerdo que beneficie a todos los involucrados la negociación integrativa comprende los siguientes pasos (Brandoni, 1999);



1. Describir lo que se desea

Los niños deben usar su capacidad de comunicación, indicando específicamente su deseo por el objeto y comprendiendo la necesidad del otro.

2. Describir sus sentimientos

Los niños deben comunicar lo que sienten clara y abiertamente.

3. Describir las razones de sus deseos y sentimientos

Se debe poner especial atención para comprender las razones de la partes por quedarse con el objeto. En estos casos es importante potenciar la cooperación.

4. Adoptar la perspectiva del contendiente y comunicar la propia comprensión de los deseos y sentimientos del otro, y de sus razones subyacentes.

Llegado a este punto se puede utilizar la frase "Comprendo que tú", considerando el problema para que beneficie a las dos partes al mismo tiempo.

5. Crear tres planes alternativos para resolver el conflicto que maximicen los beneficios mutuos.

El mediador debe ser creativo para crear nuevas opciones que resuelvan el problema.

6. Elegir uno de los planes y formalizar el acuerdo con un apretón de manos

La opción que se elija debe ser justa y acordada por las dos partes, fortaleciendo la capacidad de los niños para trabajar de forma cooperativa y resolver constructivamente los conflictos en el futuro.

La negociación debe practicarse hasta transformarse en una pauta automática de conducta, a fin de poder recurrir a ella, cuando se presenten conflictos con emociones intensas, así, cuando los niños aprenden a negociar facilitan el proceso de mediación.



3.7 Habilidades del mediador en la mediación

3.7.1 La comunicación

Según Rosario Ortega (2008) la comunicación es una de las estrategias principales de la mediación escolar y esta es una de las habilidades que el mediador debe desarrollar, de tal forma que transmita habilidades comunicacionales hacia los niños, no únicamente el mensaje verbal, también tiene importancia los elementos orales y visuales que acompañan el acto comunicativo.

Un estudio desarrollado por el profesor Albert Mehrabian de la Universidad de UCLA analizó la coherencia o la incoherencia de los diálogos y comprobó que el aspecto verbal ocupa un 7% en el proceso de diálogo, mientras que el oral como el tono de voz y entonación un 33% y un 55% lo ocupa el aspecto visual; las miradas, gesto, aspecto personal, todo esto refleja seguridad y convicción, la forma en que se dice da consistencia al mensaje y esto va ayudar a comprender y a ser comprendidos con facilidad, de igual forma existen elementos que pueden distorsionar la comunicación como; poner etiquetas, culpabilizar, generalizar, interpretar el pensamiento, razonamiento emocional, ser imperativos e inflexibles, por ello el mediador debe ser estratégico frente a cada caso y demostrar interés por lo que dicen y sienten los participantes, cabe destacar que toda conducta del niño comunica algo y que conversar sobre aquello, hace que se sienta escuchado y colabora mejor (Miguel Olascoaga: 2012).

Según el modelo de comunicación propuesto por Román Jakobson (1956), la comunicación se centra en el estudio de las funciones del lenguaje y está conformada de seis elementos (Banegas Diana: 2013):

Elementos de la comunicación

- **El emisor o destinador:** es la persona que toma la iniciativa para comunicación.
- **El receptor o destinatario:** es la persona a quien va dirigido al mensaje
- **El mensaje:** es el contenido mismo de lo que se desea transmitir.



- **El contexto:** es el referente del mensaje que el destinatario puede captar.
- **El código:** debe ser común para que el destinador transmita el mensaje y el destinatario lo comprenda.
- **El canal:** es a través del cual se emite el mensaje y permite la conexión física y psicológica entre el inicio y el final del proceso.

Estos elementos en función con mecanismos como la empatía, el feed-back, la asertividad y la escucha activa, hacen más efectivo el proceso de mediación.

3.7.2 La escucha activa

Cuando escuchamos a las personas, debemos preguntarnos si en verdad lo hacemos o estamos pensando que les vamos a responder, este no es el objetivo de la comunicación, por ello se presenta la escucha activa, que es una práctica que se manejan dentro del proceso de comunicación, y su aplicación requiere que el mediador se convierta en un buen oyente, para entender las ideas y poder generar intercambio de información precisa, estableciendo una gran fidelidad en las transmisión y recepción del mensaje, a su vez la empatía que se maneja en ese momento permitirá reconocer los probables efectos que surjan en los participantes durante el proceso (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009).

“La recepción de la comunicación emocional de los otros requiere el desarrollo de las habilidades de escucha activa, también llamada escucha atenta, que implica oír al otro con total apertura, de manera que la persona siente que puede expresar sin miedo a ser juzgada, aun cuando el oyente no esté de acuerdo con lo que dice. La escucha activa es el primer paso hacia el fomento de las buenas relaciones ya que permite una actitud abierta a la discusión y favorece la resolución positiva de los problemas ” (Vivas, Gallego , & González, 2006).

Técnicas de escucha activa

Las técnicas de la escucha activa pretende que el interlocutor se de en cuenta que tiene nuestra atención, estas técnicas son (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009):



- **Clarificación:** se utiliza cuando los participantes emiten un mensaje que no se comprende o es confuso, se puede utilizar las preguntas como; ¿Quieres decir qué?, ¿Estás diciendo qué? Clarificar esta ambigüedad nos comprueba hasta qué punto estamos entendiendo a los participantes.
- **Parafrasear:** básicamente es reformular lo que dicen los participantes, manteniendo las ideas principales, hechos y emociones que se deseen transmitir. Esto permite que vayan eliminando las autodefensas que tenía al inicio y que el acuerdo avance.
- **Reflejo:** esta técnica desarrolla empatía por lo que siente la otra persona, de tal forma que el otro se siente comprendido animando a que exprese sus sentimientos y sean más conscientes de ellos.
- **Síntesis:** al final lo que busca el mediador es unir los elementos que surgen en los mensajes de la otra persona, con ello se verifica que existe una eficaz papel de emisor-receptor.

Según el Manual para la formación en mediación escolar (2009) el desarrollo de estas técnicas debe evitar ciertas barreras que restan eficacia para acercarse al otro, entre ellas: que el mediador este apurado e impaciente por atender otras situaciones y termine el proceso aconsejando o instruyendo sobre lo que deben hacer los participantes; el temor y la inseguridad de no llevar el proceso de forma adecuada, causan desconfianza en los participantes e incluso llegando a descalificarlo; el desinterés y el cansancio puede generar chantaje o amenazas entre los participantes porque no hay control del proceso; ansias de ayudar a los involucrados, el mediador debe estar consciente de que no puede presionar a los implicados a llegar a una solución, su función se limita a ayudar a las partes y por ello debe estar atento a lo que dicen (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009)

Para evitar estas barreras, sugieren algunas claves para desarrollar una buena escucha activa (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009):

- Mantener una actitud de respeto hacia los participantes es decir no interrumpirlos, o cambiar el tema.
- El lugar donde se desarrolle el diálogo debe ser apropiado y cómodo.
- Al iniciar el proceso es importante preguntarles a los participantes sobre sus necesidades, preocupaciones, o dificultades.



- Conforme se desarrolla el diálogo el mediador se ubica en el lugar del otro.
- Si no se comprende lo que dicen, es necesario hacer preguntas que faciliten la comunicación, pero no que se convierta en un interrogatorio.
- Debe existir relación entre los que digan verbalmente y lo que expresen de manera no verbal.

Finalmente las ventajas que se obtienen cuando el mediador desarrolla la escucha son (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009);

Ventajas

- Escuchar activamente crea un clima de confianza, que incrementa la participación y colaboración de los implicados.
- Se reduce la tensión y se toman mejores decisiones, que facilitan la resolución del conflicto.
- Se trabaja mejor, porque el mediador es capaz de entender mejor y sus respuestas son más adecuadas.
- Durante el proceso los participantes se sienten más seguras con sigo mismo y aceptadas por la otra persona.

3.7.3 La asertividad

“La comunicación asertiva es aquella comunicación fluida, generalmente en primera persona, que escucha atentamente al otro, sin enjuiciarlo, que permite el intercambio de diferentes perspectivas y es un diálogo generativo en el sentido que amplía los significados de los participantes” (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009) .

En el proceso de mediación es importante que el mediador sea capaz de exponer sus puntos de vista sin provocar en los participantes una actitud defensiva, en el que los participantes se empiecen a culparse o ponerse como rivales, el mediador debe recordar que la asertividad es un mecanismo que facilita la comunicación, un medio para que las personas finalizado el proceso queden satisfechas con sigo mismo (Silvina Funes: 2001).

Indicadores para desarrollar una comunicación asertiva

Para Riso (2002) existen ciertos indicadores verbales y no verbales que son claves para desarrollar una comunicación asertividad y los explica de la siguiente manera (Naranjo María: 2008):



- **Mirar a los ojos:** esta es una conducta muy importante en el proceso de mediación, no hacerlo implicaría una persona poco asertiva que genera desconfianza, y los participantes podrían pensar que no son valorados, por el contrario mantener la mirada hacia la persona que habla establece un buen contacto.
- **El volumen de la voz:** el tono de voz del mediador debe ser claro, pero que no manifestar autoridad, hacerlo provocaría que se sientan y se vean inseguras o tímidas, dificultando la comunicación.
- **Modulación y entonación de la voz:** la entonación comunica e implica interés. Si el mediador habla con entonación pobre y sin modulación el diálogo se torna aburrido y con poca conexión hacia los participantes
- **Fluidez verbal:** la falta de fluidez verbal genera angustia y desesperación en los participantes, porque erróneamente el mediador emplea recursos inadecuados como muletillas, silencio entre frase y frase, pide reiteradamente disculpas, insinúa en vez de afirmar. Por el contrario la función del mediador debe proporcionar respuestas seguras, una conversación clara y que no despierte angustia en los participantes.
- **La postura:** la presencia física de la persona manifiesta seguridad, con la mirada al frente, hombros levantados que comunican una actitud positiva, un acercamiento efectivo hacia una persona.
- **Los gestos:** el gesto es la entonación del cuerpo, acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Cuando se mira una persona no simplemente se dirige la mirada hacia los ojos, en realidad se observa todo su rostro, en donde se manifiesta de forma no verbal como se siente la persona; enfadada, alegre, atenta. El papel del docente como mediador es mantener gestos que generen estabilidad, seguridad, confianza.
- **El contenido verbal:** entre los objetivos de la comunicación asertiva, esta expresar lo que siente la persona, sus sentimientos, emociones sin ofender a los demás, por ello el mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco y respetuoso.



3.7.4 La empatía

La empatía según Córdón (2011) comienza con la capacidad de estar bien con nosotros mismos, de reconocer lo que no nos gusta y de admirar nuestras cualidades, a partir de ello se podrán desarrollar habilidades para identificar y entender los sentimientos, motivaciones o simplemente la situación de las otras personas (Córdón , 2011).

Durante el proceso de mediación, los participantes desarrollan habilidades que les permiten reflexionar sobre lo que no les gusta que les hagan o que les pase, en otras palabras "ponerse en los zapatos del otro" una pieza clave para la convivencia pacífica entre las personas (Brandoni , 1999).

Ser empático brinda múltiples beneficios y durante el proceso de mediación escolar facilita la resolución del conflicto (Córdón , 2011):

Ventajas

- Cuando nos sentimos comprendidos, se establece un clima de confianza.
- Se comparte información sincera en un ambiente de respeto.
- Los participantes desarrollan habilidades para el trato con los demás, lo que les permite soportar desacuerdos y malentendidos.
- Se construye relaciones interpersonales entre los implicados.
- Reconocen debilidades y fortalezas que poseen.

En la niñez, mientras mejor hayamos sido comprendidos en nuestras necesidades y sentimientos, mejor sabremos reconocerlas cuando adultos.

3.8 Ventajas de la mediación

Según el libro sobre Estrategias para abordar conflictos (2005) indica las ventajas que se obtienen con la implementación de la mediación escolar, ventajas que favorecen a toda la comunidad educativa (Aguirre & Almirall, 2005):

- Las relaciones interpersonales entre los estudiantes mejorar e incluso, establecen vínculos amistosos. La mediación es un espacio propicio para



ponerse en lugar del otro, desarrollar humildad y comprender que existen personas que tienen las mismas dificultades o más conflictivas.

- Los estudiantes aprenden de forma pacífica y mediante el diálogo a resolver los conflictos. Finalizado el proceso de mediación los niños perciben sus debilidades y fortalezas, se reconocen como capaces de enfrentar la situación.
- Se estimula el respeto y reflexión sobre su conducta. Sin duda el niño va a comprender que debido a su conducta, podría quedarse solo, algo que no sería agradable, pues el hombre es una ser social.
- Contribuye a eliminar las relaciones de dominio y de sumisión entre ellos. Lo que implica prevenir que el acoso escolar se manifieste.
- Estimula la generación de alternativas diversas para la resolución de conflictos interpersonales. En el proceso de mediación, será el mediador quien se encargara de visibilizar que no existe preferencias, que los dos se encuentran en una misma balanza, que los dos tienen los mismos derechos.
- Ayuda a desarrollar en el docente y sus estudiantes habilidades sociales para su vida cotidiana.
- Los docentes se preocuparan más en el desarrollo de sus clases y menos en la disciplina de los niños.
- La escuela se convierte en un espacio para desarrollar un pensamiento crítico y de reflexión.

Que la mediación escolar brinde las ventajas mencionadas una tarea a cargo de los docentes, hacia ellos ha sido dirigida la capacitación, considerando que son quienes comparten la mayor cantidad de tiempo con los estudiantes, regulando y supervisando lo que sucede al interior del salón de clases y fuera de él. Ahora bien, es importante indicar las desventajas que tiene la aplicación de un proyecto (Aguirre & Almirall, 2005)

Según Aguirre (2005) la mediación no puede ser vista como una solución mágica, no puede ser aplicada cuando la violencia se ha manifestado y menos utilizada como una herramienta para sanciones disciplinarias.



Como se ha indicado, la mediación escolar es una herramienta que facilita la resolución de los conflictos a través del dialogo; un desacuerdo que existe entre dos partes y que no pueden solucionarlo solos, y requieren un tercero que ayuda a comprender lo que sucede, para luego llegar a un acuerdo valido para las dos partes. No obstante, existen ciertas restricciones, que tienen relación con algunos comportamientos no mediables y que demandan otras vías de solución o tratamiento, entre las desventajas del uso de la mediación escolar están (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009)

- Asimetría de poder insalvable y dañino para una de las partes.
- Cuadros psicopatológicos incapacitantes de una de las partes.
- Maltrato grave y/o prolongado entre pares.

En estas circunstancias, la mediación no es recomendable, ya que podría llegar a aumentar la asimetría de poder, especialmente si una de la partes ha sido intimidados por varias ocasiones, y el agresor es una persona que tiene serias dificultades para ponerse en el lugar del otro y por el contrario se muestra desafiante y carente de valores y normas (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009).

3.9 Implementación de la mediación escolar en los centros educativos: Guía de capacitación en mediación escolar.

La Guía de capacitación en Mediación Escolar estuvo dirigida a la sensibilización y capacitación de los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de básica de la escuela "República de Alemania"⁸ de la ciudad de Cuenca, con el fin de promover el desarrollo de habilidades en Mediación Escolar e incrementar su participación en la prevención del Acoso Escolar. Esta guía fue construida partiendo de los resultados que se obtuvo de la aplicación en abril del 2013 del cuestionario para docentes de Rosario Ortega (1995) y el conocimiento que poseen los profesores acerca de acoso escolar y las estrategias utilizadas por ellos (VER ANEXO 9).

⁸ En julio 2013 por disposición del Ministerio de Educación, la escuela vespertina "República de Alemania" se unifica a la escuela " Julio María Matovelle", conformando en la actualidad la "Unidad Educativa Julio María Motovelle".



Esta guía consta de dos partes: identificación del acoso escolar y el entrenamiento en medición escolar.

3.9.1 Objetivos de la guía

Objetivo general

- Capacitar a los docentes sobre la problemática y las estrategias del Acoso Escolar para prevenir los conflictos a través de la Mediación Escolar.

Objetivos específicos.

- Capacitar sobre las consecuencias del acoso escolar mediante talleres de formación individual y grupal a los docentes.
- Concientizar a los docentes la importancia de la aplicación de estrategias de prevención para afrontar el acoso escolar.
- Implementar en los docentes el uso de la mediación escolar en la resolución de conflictos en la escuela

3.9.2 Metodología

- Capacitar sobre las consecuencias del acoso escolar mediante talleres de formación individual y grupal a los docentes. Uno de los principios fundamentales de esta metodología es respetar la dinámica de los grupos, lo que implica modificaciones y negociaciones grupales continuas y necesarias, en pro de la convivencia y el aprendizaje individual y grupal.

La capacitación contemplo 10 talleres, dictados en no menos de 120 minutos cada uno, esta estructura ha permitido una adecuada comprensión y reflexión de los contenidos, como también su aplicación y entrenamiento. Las sesiones se realizaron en la escuela desde el día jueves 2 de mayo de 2013 y finalizo el 5 de julio de 2013, el horario fue acordado previamente con los docentes y el director de la escuela.



Actividades que se desarrollaron

- Convenir con el director de la escuela y los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de básica, el tiempo, la hora y la fecha en que se realizaran los talleres.
- Informar acerca del evento académico-pedagógico en la escuela y especialmente a los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de básica.
- Elegir la temáticas que se desarrollaran en los talleres.
- Preparación del material didáctico a utilizarse.
- Dotación de material bibliográfico.

3.9.3 Durante el proceso de capacitación

3.9.3.1 Parte I: Identificación del acoso escolar

Esta primera parte consistió en explicar el concepto de acoso escolar, los tipos de acoso escolar, sus causas, consecuencias, la escuela como escenario donde acontece el acoso escolar y fundamentalmente explicar el rol que tiene el docente para evitar que el acoso escolar se manifieste al interior de la escuela.

Los docentes se mostraron atentos y colaboradores, para ellos el termino bullying fue nuevo, sin embargo no tuvieron dificultad para ubicar los tipos de acoso escolar que habían visto en la escuela, siendo el acoso físico y verbal en el que más habían observado. Además mencionaban que las conductas violentas están relacionadas con la familia de los niños, que no se preocupan por lo que les sucede; no traen tareas, faltan constantemente, no tienen uniforme, no llevan dinero para el recreo y ven en la violencia una forma fácil de conseguir las cosas. Los maestros mencionaron que en ocasiones los niños llevan armas blancas a la clase y con ello intimidan a sus compañeros para que les den su dinero o comida.

Durante el desarrollo de los talleres de capacitación a los profesores, el director de la escuela propuso que se socialice el tema con los niños de primero a quinto de básica lo cual no estaba dentro de la programación, solicitud que acepte. No hubo dificultad para socializar con los niños sobre el acoso escolar,



ellos comunicaron sus experiencias que fueron diversas, identificando la agresión verbal y exclusión social como los tipos de acosos más comunes, y a diferencia de los docentes, algunos niños conocían de qué se trataba el Bullying, por lo actual del tema, sin embargo los niños a toda conducta que no era del agrado de ellos lo etiquetaban de acoso. En esta socialización con los niños estaban presentes los docentes, quienes comprobaron la importancia de trabajar en estrategias para prevenir el acoso (Ver Anexo 7).

3.9.3.2 Parte II: Entrenamiento en mediación escolar

Los temas que se abordaron en el entrenamiento fueron: la mediación escolar como estrategia de prevención del acoso escolar, el uso de la comunicación para resolver conflictos y el papel que desempeña el docente como mediador.

En los talleres se utilizaron dinámicas para que comprendan cada una de las fases que tiene la mediación y las habilidades que deben desarrollar como mediadores.

Las dificultades que se presentaron en el entrenamiento fue la ausencia de 4 docentes, que tenían actividades que desarrollar fuera de la institución, sin embargo quienes participaron estuvieron agradecidos por la capacitación, y mencionaban que les gustaría que sea un proceso continuo, que fortalezca su actividad docente (Ver anexo 8).



CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Recolección y procesamiento de la información

La información estadística de esta investigación, provienen de la aplicación de un cuestionario inicial diseñado para profesores de Rosario Ortega (1995), que se aplicó el 10 de abril del año 2013.

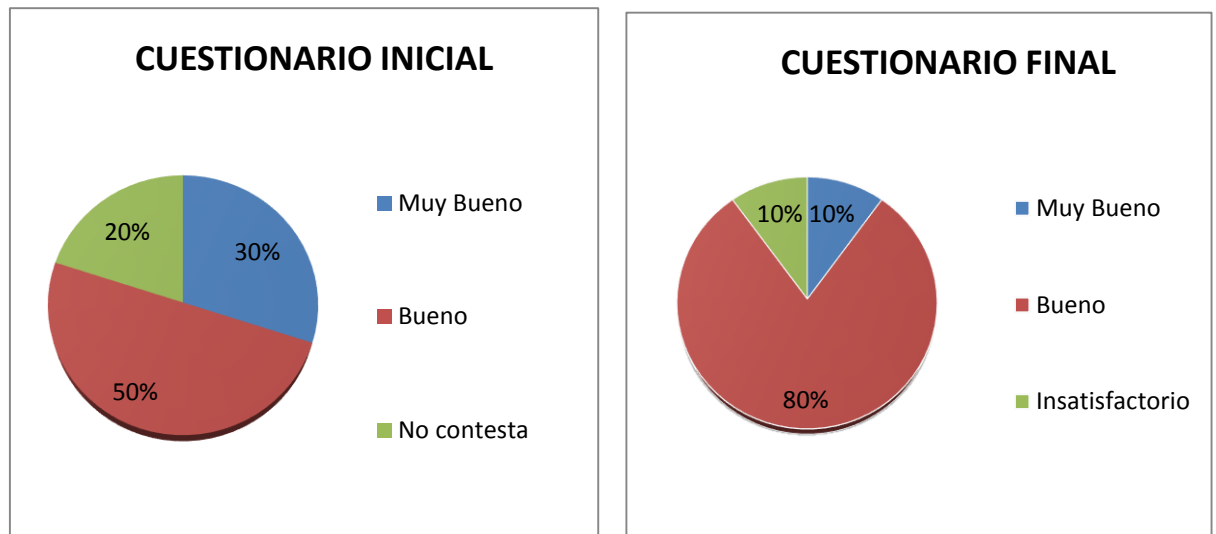
Luego del proceso de capacitación, se procedió a evaluar a los docentes el lunes 8 de julio del año 2013, utilizando el mismo cuestionario de la etapa inicial, con el objetivo de conocer el progreso que habían tenido los docentes.

Durante la aplicación del cuestionario en la etapa inicial los docentes manifestaban que no entendían las preguntas, siendo necesaria una explicación, sin embargo esta característica no se manifestó durante la aplicación del cuestionario final.

Con ello podemos indicar que la capacitación dio los resultados esperados, pues los docentes resolvieron el cuestionario final sin dificultad, pues contaban con mayor conocimiento sobre lo que implica el acoso escolar y las estrategias que se pueden aplicar para enfrentarlo, esta información está contenida en la guía de mediación que fue utilizada durante la capacitación.

4.2 Análisis e interpretación de los resultados

En el siguiente apartado se da a conocer los resultados de la comparación del cuestionario sobre el estado inicial de los docentes y el estado final de los docentes después del proceso de capacitación.

Gráfico N.- 3**Pregunta 1 ¿Cómo definirías el clima de relaciones interpersonales de tu****clase?**

Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares.
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

En relación a las respuestas que se han obtenido tanto en el cuestionario inicial, como en el cuestionario final, se aprecian diferencias en relación al clima de relaciones interpersonales de su clase.

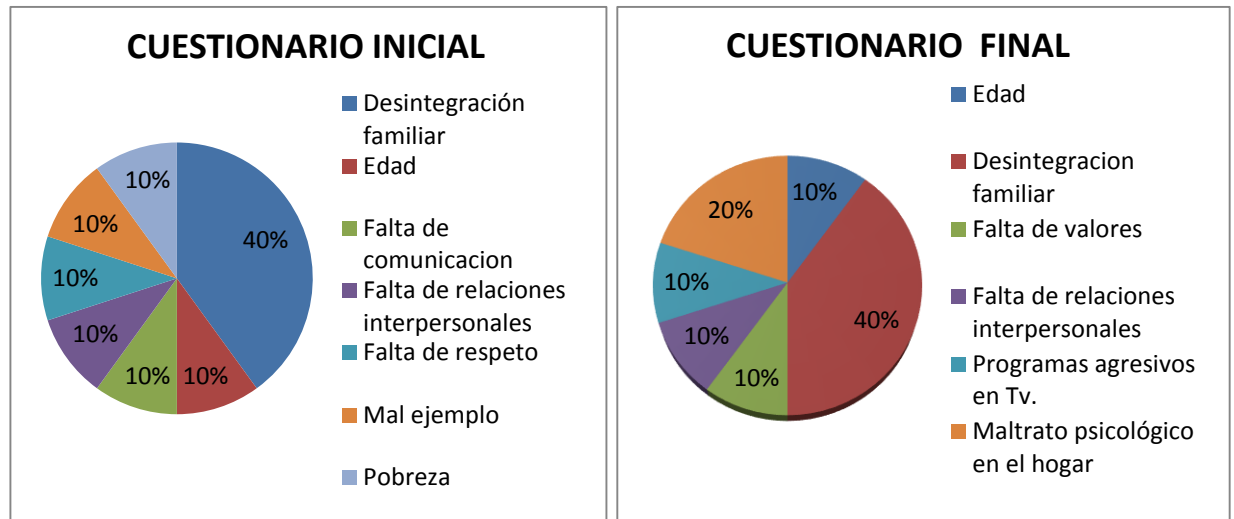
En el cuestionario inicial el 50% de los docentes indica que el clima de relaciones de su clases es bueno, mientras que en el cuestionario final hay una diferencia del 30%, es decir 8 de los 10 docentes indican que el clima de su clase es bueno esto equivale a un 80 %.

Además en el cuestionario inicial el 20% no había contestado, en el cuestionario final no aparece esta opción, pero se aprecia un docente que considera la relaciones interpersonales de su clase insatisfactoria esto corresponde al 10 %.

La respuesta del 80% de los docentes en el cuestionario final, dio indicio de que aplicaron los conocimientos aprendidos al interior del aula, como se les indico el docente es el actor principal para conseguir el cambio.

Gráfico N.- 4

Pregunta 2. Señala las dos principales causas a las que atribuyes las malas relaciones (violencia y agresividad) entre escolares.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares.
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

Según los resultados obtenidos en el cuestionario inicial, como en el cuestionario final cuatro de los 10 docentes que equivale al 40%, considera que los problemas de violencia y agresividad se deben a la desintegración familiar.

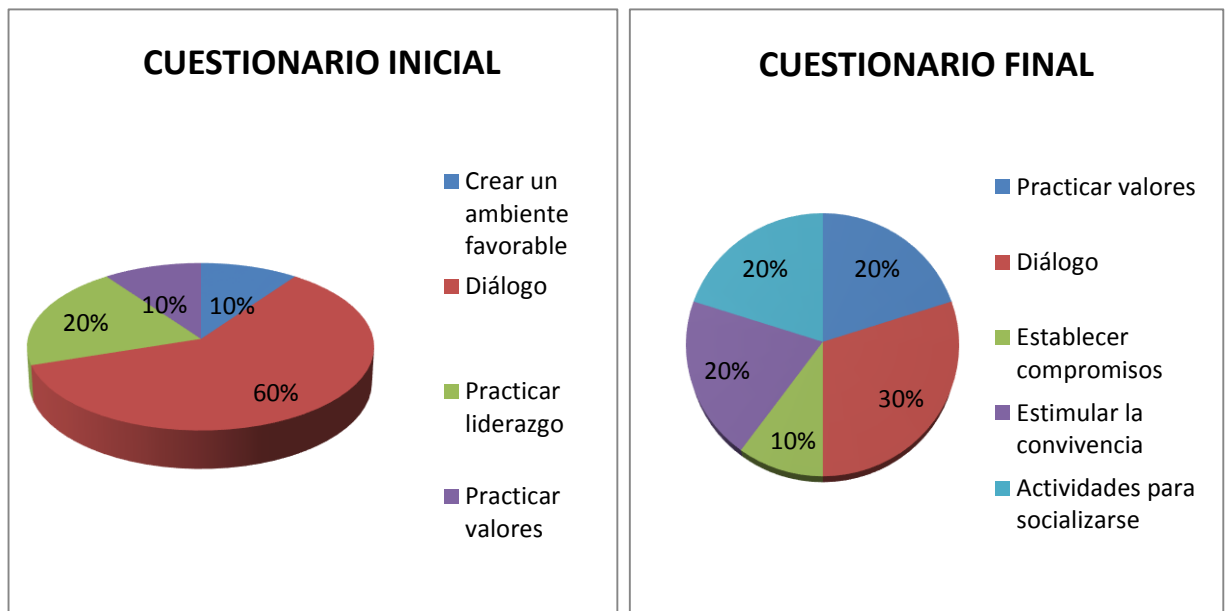
Como se indicó en el capítulo uno al parecer los miembros de esa familia no cumplen debidamente sus funciones, llevando a los niños a proyectar conductas y actitudes en la escuela que molestan a los demás

Además en el cuestionario inicial existe dificultad para que los docentes expongan la segunda causa principal, estando fraccionada entre; respeto, pobreza, edad, ejemplo. Mientras que en el cuestionario final, 2 de los 10 docentes que equivale al 20%, indican que el maltrato psicológico en el hogar sería una de las causas a las que se atribuyen la violencia y agresividad de los niños.

Sin duda esta es una de las situaciones más conflictivas que han enfrentar los docentes, pues como se indicó en el capítulo uno es una escuela de clase social media, en donde los padres no se preocupan por lo que les sucede a sus hijos.

Gráfico N.- 5

Pregunta 3. ¿Qué haces para mejorar las relaciones interpersonales de tu clase o tutoría?



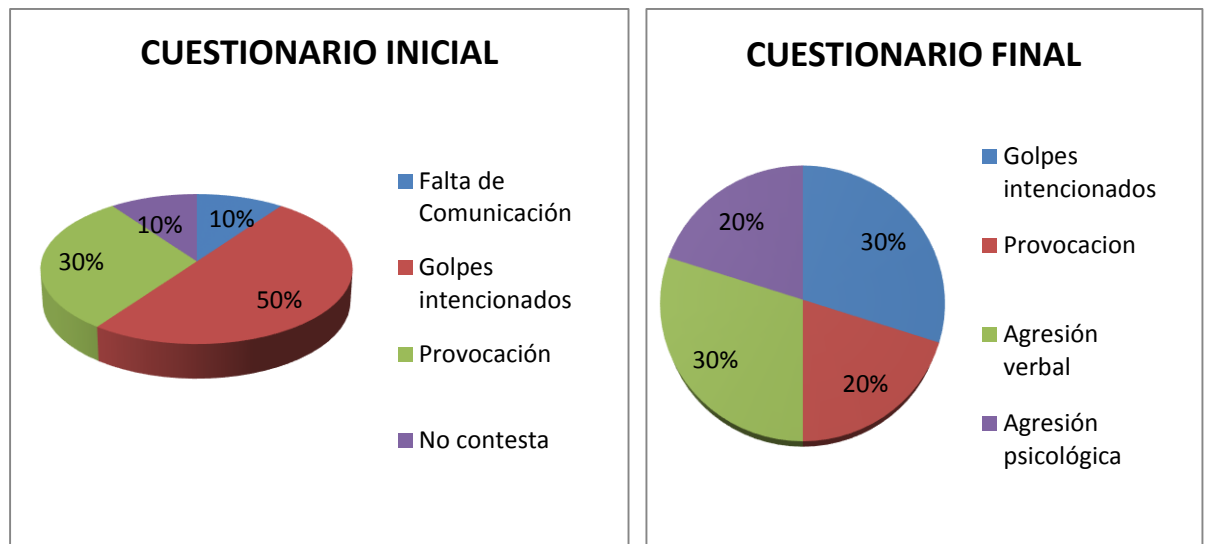
Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares.
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

Entre el cuestionario inicial y final podemos observar que, en el cuestionario inicial el 60% de los docentes vio en el diálogo una forma de mejorar las relaciones interpersonales en su clase, mientras que en el cuestionario final el diálogo solo ocupa un 30%, un 20% está destinado a estimular la convivencia, otro 20% lo ha hecho mediante actividades para socializar y un 20% destinado a practicar valores.

Las respuestas que emitieron los docentes en el cuestionario final, nos llevan a la conclusiones de que si utilizaron la mediación escolar como herramienta para mejorar el ambiente entre sus estudiantes.

Gráfico N.- 6

Pregunta 4. Si estas en el patio de recreo y tienes que distinguir entre los que es simplemente un juego rudo y una autentica agresión ¿en qué aspectos (gestos, actitudes y hechos) te fijas?



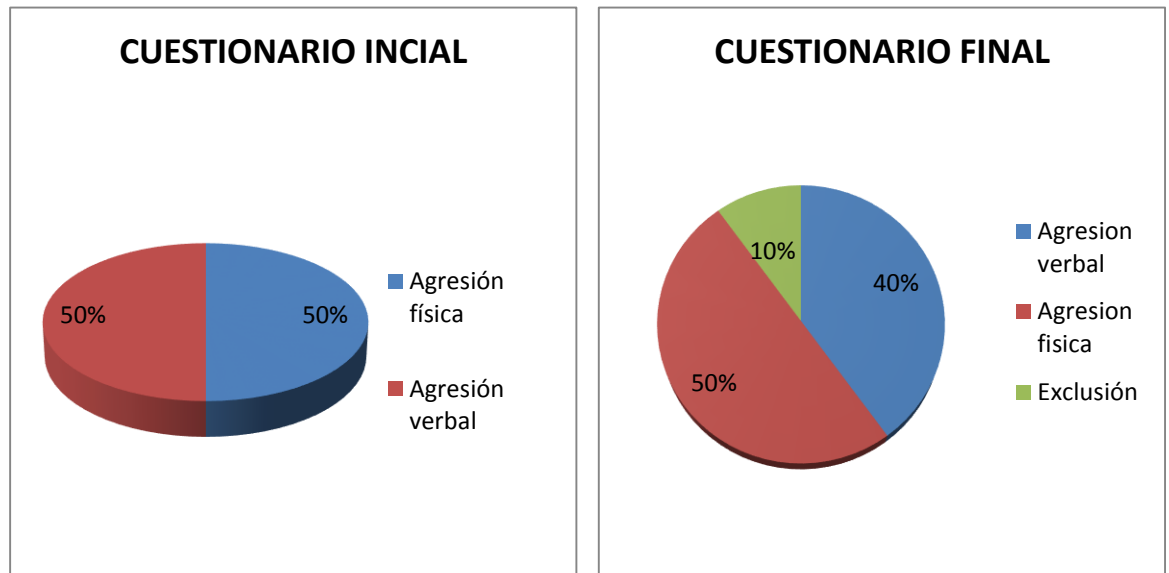
Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares.
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

En la pregunta cuatro en relación al cuestionario inicial se apreció que el 50% de los docentes identifica la agresión en un juego cuando existen golpes intencionados y un 30% cuando observan que un niño provoca a otro, en el cuestionario final los golpes intencionados ocupan un 30% la provocación un 20%, y han identificado que una autentica agresión se puede observar cuando hay agresión verbal en 30%, agresión psicológica en un 20%.

En el cuestionario final los docentes hablan de dos tipos de acoso escolar y para nuestra investigación resalta el conocimiento que obtuvieron durante el proceso de sensibilización sobre acoso escolar, identificando conceptualmente los términos que se manejan cuando se habla Bullying.

Gráfico N.- 7

Pregunta 5. Nombra los tipos de actuaciones violentas más frecuentes entre los escolares.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares.
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

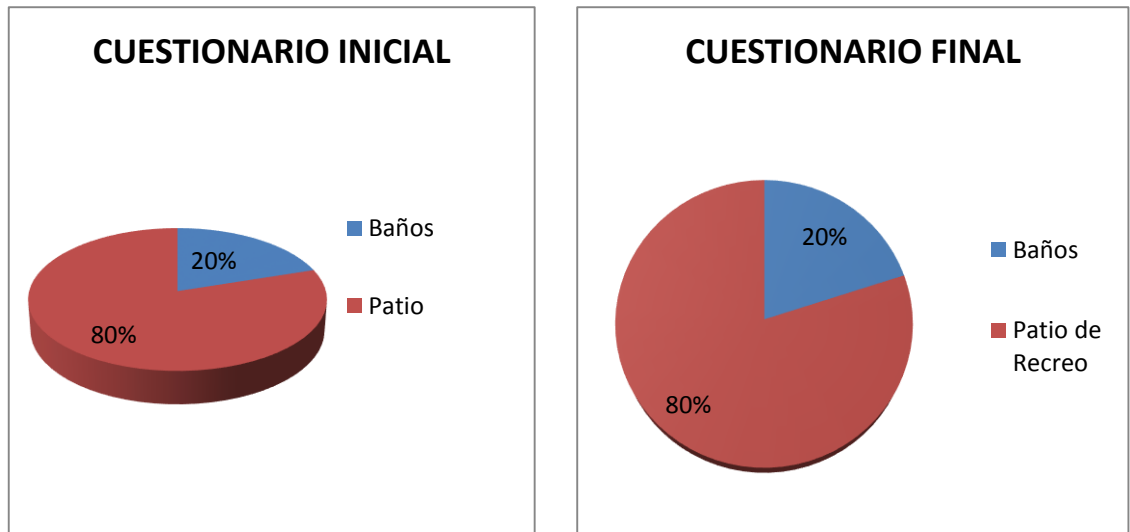
En el cuestionario inicial y final se puede observar que el 50% de los docentes identifica a la agresión física como una de las acciones violentas más frecuentes al interior de la escuela.

En el cuestionario final la agresión verbal se mantiene en un porcentaje del 40% a diferencia del inicial en donde los docentes identificaron un 50% de agresión verbal.

Además en el cuestionario final se observa que los docentes identificaron otro tipo de acoso que es la exclusión y para esta investigación es importante ya que indica la validez de la capacitación.

Gráfico N.- 8

Pregunta 6. ¿En qué lugares de la escuela y sus alrededores ocurren las agresiones/ intimidación entre escolares de tu centro?



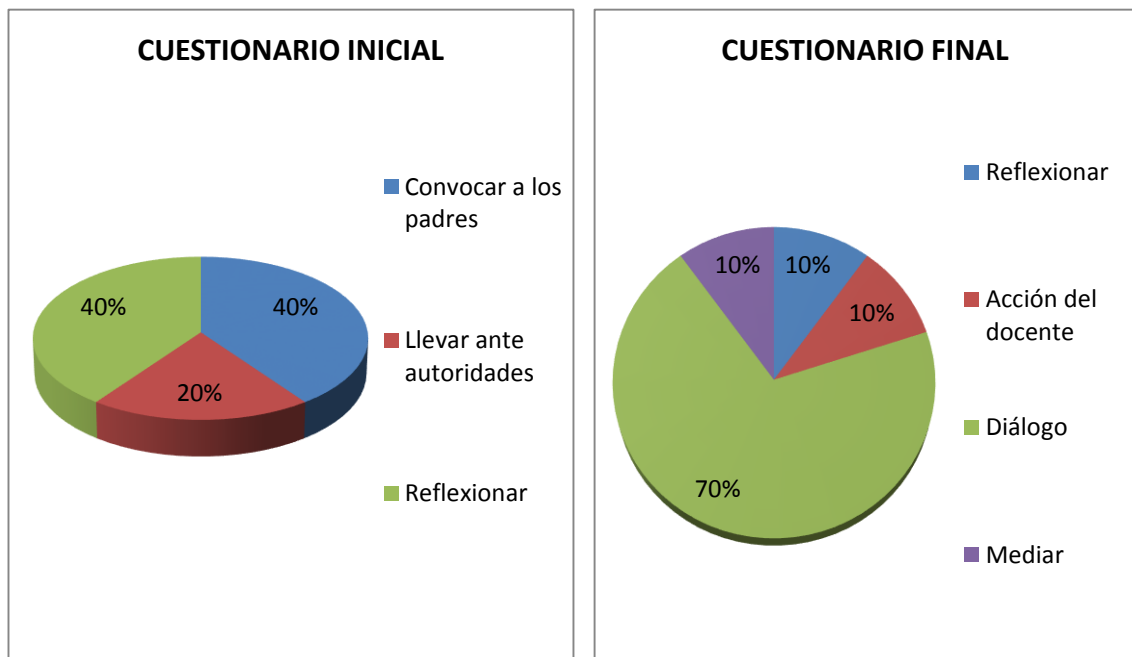
Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares.
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

Como se observa en el gráfico inicial y final, el 80% de los docentes ha identificado el patio de recreo como el lugar más frecuente donde suceden el acoso escolar y el 20% ha identificado a los baños.

Según González (2009) el acoso escolar o Bullying suele ocurrir en espacios de la escuela como la hora del recreo, el patio, los baños, los pasillos, en el aula donde el profesor imparte su clase y estas se caracterizan por la ausencia de vigilancia de un adulto que haga que se respete las normas y reglas que regulen las acciones y conductas de los niños (Shephard , Ordóñez, & Rodríguez , 2012) .

Por ello la capacitación ha sido importante para los docentes, alertándoles sobre los lugares donde deben mantener mayor vigilancia y para evitar que la agresión se manifieste.

Gráfico N.- 9 Pregunta 7. ¿Qué sueles hacer cuando hay un conflicto de violencia entre escolares?



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares.
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

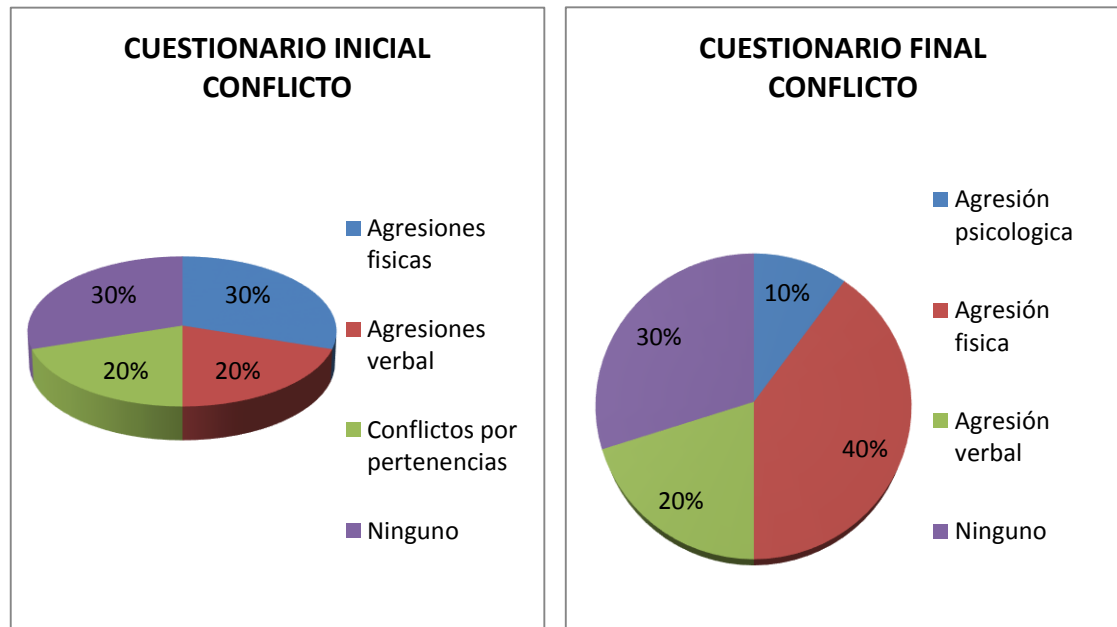
En las respuestas del cuestionario final se aprecian diferencias en relación a su intervención, un 70% de los docentes utiliza el diálogo para resolverlos.

El diálogo es un elemento muy importante en el proceso de mediación, no se trata de una conversación común, en ella se establece una comunicación eficaz, y quienes participan de ella logran mejores resultados.

En el cuestionario final también se puede apreciar que el 10% de los docentes considera importante mediar lo que implica formar parte de la solución, otro 10% señala la acción del docente, con esta información los docentes indican que la capacitación recibida mejoro sus conocimientos para actuar en situaciones de conflicto escolar.

Gráfico N.- 10

Pregunta 8. Describe brevemente los conflictos reales entre escolares en los que te has visto implicado y cuál fue tu intervención.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares

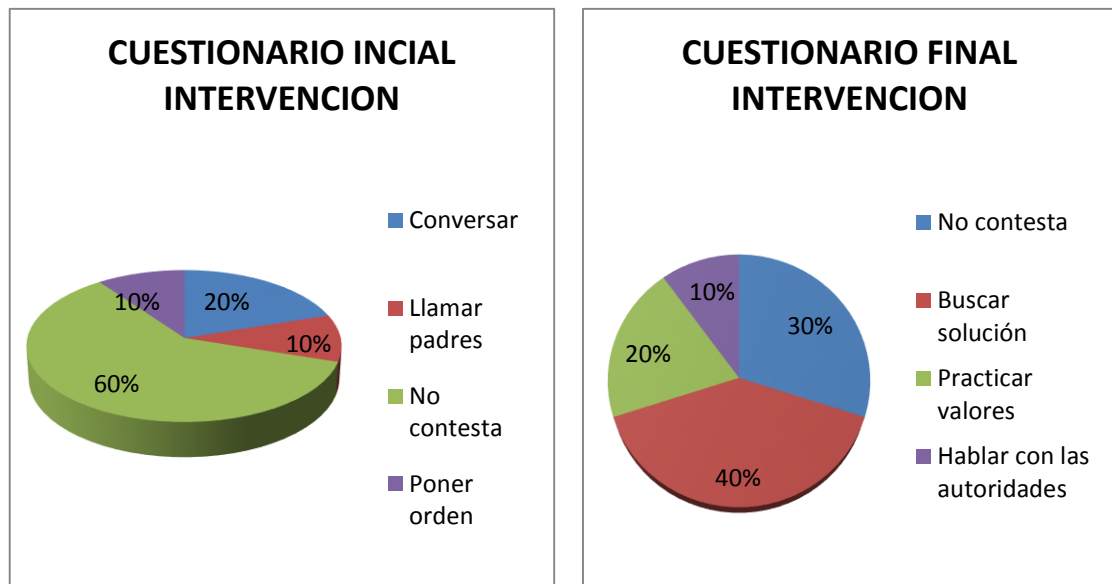
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

En el gráfico final se puede observar que existe un 20% más de docentes que ha involucrado en agresión física entre escolares, además se aprecia un 10% de los docentes que ha identificado agresión psicológica que es, uno de los componentes presente en todos los tipos de acoso.

La información que los docentes proporcionaron en el cuestionario final, demuestra la atención que pusieron durante la capacitación pues han reconocido otro tipo de acoso y además han podido diferenciar los distintos tipos de acoso escolar, lo que representa para esta investigación una capacitación exitosa.

Gráfico N.- 11

Pregunta 8. Describe brevemente los conflictos reales entre escolares en los que te has visto implicado y cuál fue tu intervención.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

En el gráfico inicial se observa que 60% de los docentes no han intervenido en situaciones de conflicto. Sin embargo luego de la capacitación en el cuestionario final 40% de los docentes buscan soluciones, un 20% practica valores, un 10% habla con las autoridades.

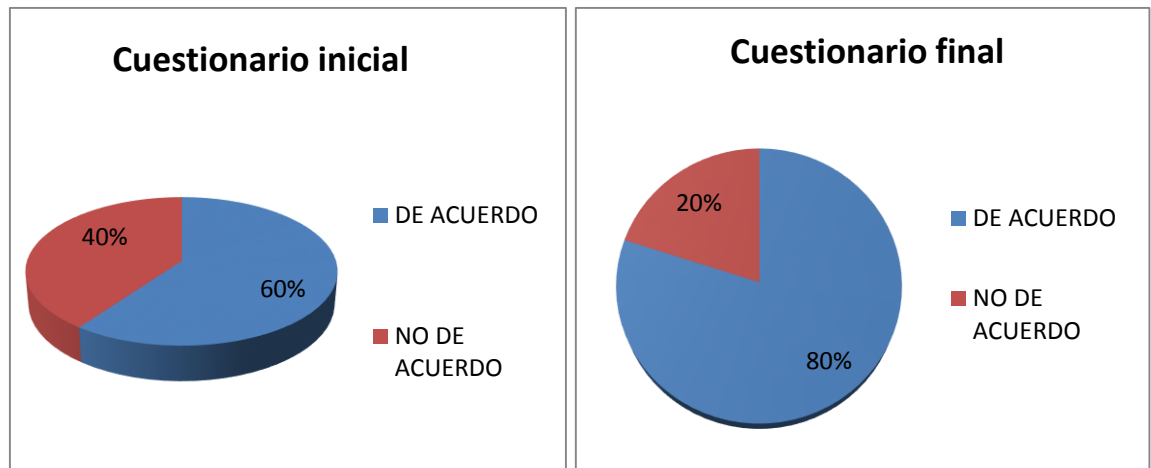
En los resultados del cuestionario final se refleja el interés de los docentes por ayudar a los niños a resolver las situaciones de conflicto y mejorar la convivencia entre ellos.

Con ello se indica que este tipo de capacitaciones ayuda a sensibilizar a los miembros de la institución educativa lo que facilita evitar el acoso escolar dentro de la escuela.

En las siguientes ilustraciones los docentes responderán de forma objetiva si están de acuerdo o no están de acuerdo con las sub preguntas que contiene la pregunta 9; valorar según el grado de acuerdo o desacuerdo.

Gráfico N.- 12

Pregunta 9.1 Las relaciones interpersonales son uno de los objetivos más importantes del desarrollo de mí currículum.



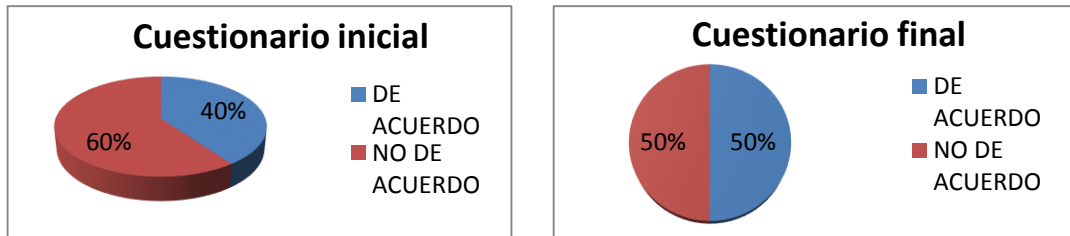
Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Según estos resultados, en el cuestionario final se aprecia un 20% más de docentes que ven las relaciones interpersonales como un objetivo del desarrollo de su currículum, es decir un 80%.

Con estos resultados los docentes manifiestan que es importante incluir en sus planificaciones el desarrollo de la convivencia, resaltando con ello la validez de la capacitación que se les brindó, pues han comprendido el impacto negativo que tiene el acoso escolar en los niños y la necesidad de actuar, siendo ellos los actores principales para mitigarlo.

Gráfico N.- 13

Pregunta 9.2 Las agresiones y situaciones violentas son un grave problema en mi colegio.

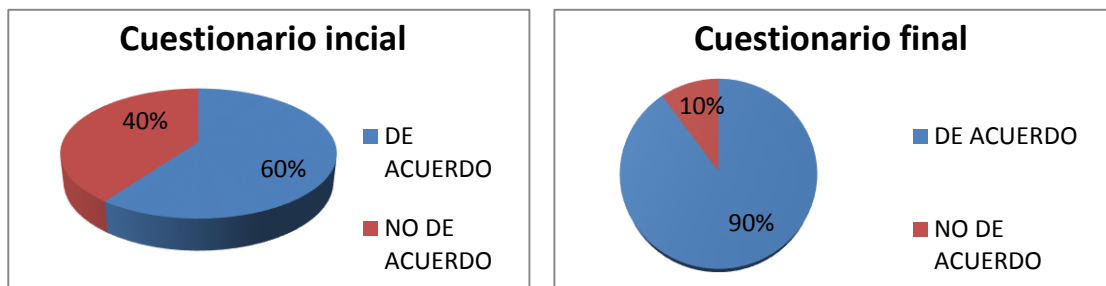


Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

En el cuestionario final 50% de los docentes están de acuerdo que las agresiones y situaciones violentas son un problema grave problema para la escuela, otro 50% indica no estar de acuerdo, respuestas similares al cuestionario inicial. Según las respuestas que emiten los docentes, se aprecian mayor seguridad para abordar los conflictos, pero no dejarían de ser un problema grave para la escuela.

Gráfico N.- 14

Pregunta 9.3 los problemas de violencia dependen sobre todo, del contexto social y familiar del alumnado.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

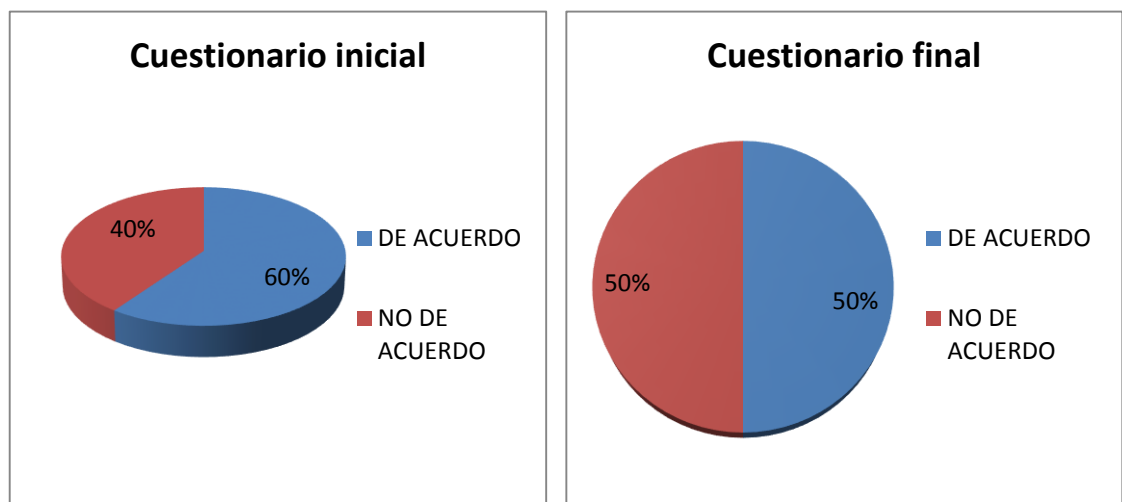
En el cuestionario inicial un 60% de docentes estuvo de acuerdo que las familias y el contexto social generan violencia, en el cuestionario final se aprecia un 30% más de docentes que están de acuerdo es decir un 90%.

La información que aseveran los docentes en el cuestionario final coincide con las respuestas que emiten los profesores en la investigación desarrollada por

Shephard y Ordoñez (2012) en la cual indican que los padres trabajan y los niños se quedan solos o con un familiar y esta situación hace que la transmisión de valores no se den por el padre o la madre y que lo importante no es que los niños vivan en una familia, sino la dinámica que se vive dentro de la misma y los vínculos entre las mismas (Shephard , Ordóñez, & Rodríguez , 2012).

Gráfico N.- 15

Pregunta 9.4 El profesor se encuentra indefenso ante los problemas de disciplina y agresiones del alumnado.

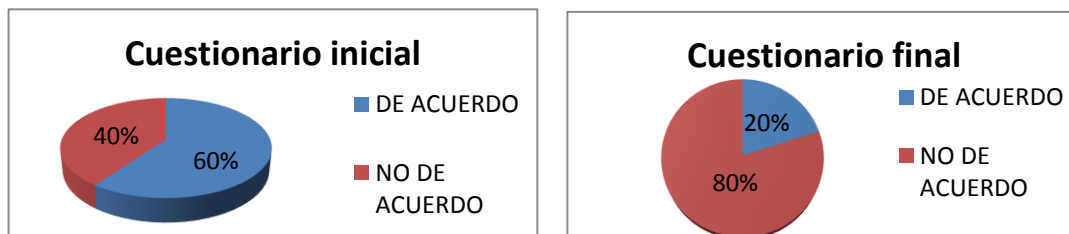


Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Como se aprecia en el gráfico final, 50% de los docentes está de acuerdo que se encuentran indefensos ante las agresión y violencia de los estudiantes, resultados similares a cuestionario inicial. La agresión y violencia son situaciones graves que desencadenan el acoso escolar y como se les indicó a los docentes en la capacitación, es necesario estar siempre dispuestos a mejorar lo que se aprende. Finalmente concluimos indicando que es necesario continuar la capacitación para que los docentes mejoren su intervención.

Gráfico N.- 16

Pregunta 9.5 El propio profesor es en ocasiones el objeto de ataque del alumnado⁹.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares.
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

En el cuestionario final se observa que el 80% de los docentes no está de acuerdo que sean objeto de ataque de los estudiantes, a diferencia del cuestionario inicial en el cual el 60% de los docentes estaban de acuerdo en que eran objeto de ataque de los estudiantes. Esto indica que la capacitación que recibieron les brindó mayor seguridad para enfrentar los problemas de disciplina que se generan en la convivencia diaria en la escuela.

Gráfico N.- 17

Pregunta 9.6 Los padres de los alumnos a menudo empeoran las situaciones de conflicto.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

En el cuestionario final se aprecia que el 60% de los docentes está de acuerdo en que los padres empeoran las situaciones de conflicto, mientras que en el cuestionario inicial 70% de los docentes están de acuerdo. Según estos resultados los docentes ven poco apropiada la intervención de los padres de familia, porque no han sido preparados, lo cual nos da la pauta para sugerir

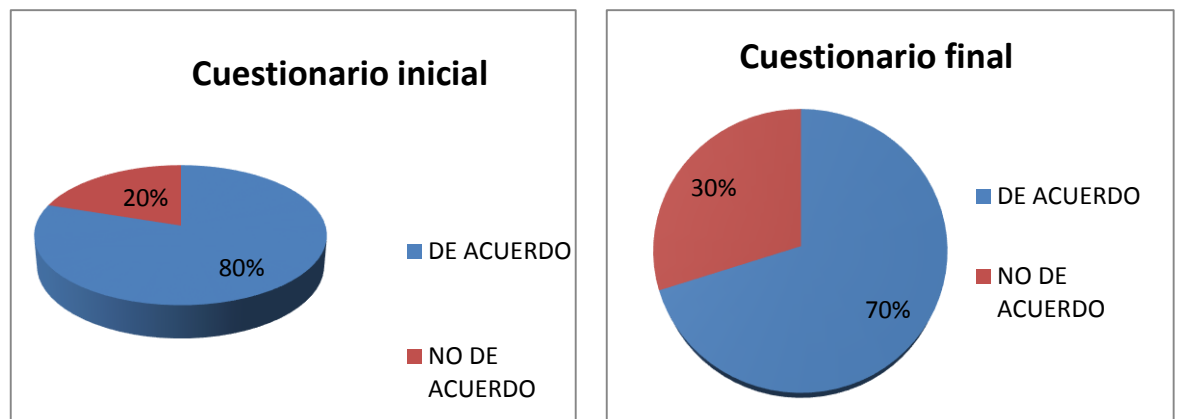
⁹ En esta pregunta no se ha modificado la palabra alumno por estudiante.

que en los procesos de capacitación se debe involucrar a la familia como estrategia de prevención.

La escuela a través de profesores capacitados pueda ayudar a mejorar las conductas conflictivas de los niños, pero estas conductas positivas que se aprenderán deben ser reforzadas en los hogares, lo que implica prepararlos para que se conviertan en facilitadores del proceso de prevención del acoso escolar.

Gráfico N.- 18

Pregunta 9.7 En los casos de violencia, me siento respaldado por el resto de compañeros de mi centro.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares

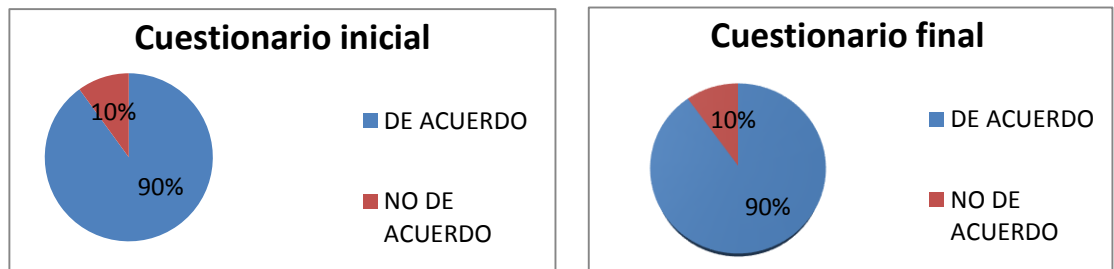
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Como se observa en las gráficas existe correlación entre las respuestas del cuestionario inicial y final, hay una ligera diferencia de 10% en el cuestionario final, sin embargo estos resultados manifiestan que los docentes se sienten apoyados por su grupo de compañeros.

Estos resultados han sido relevantes al inicio del proceso de capacitación y durante el desarrollo del mismo, además estos datos indican que los docentes de esta institución están unidos para enfrentar los conflictos que se presenten entre escolares.

Gráfico N.- 19

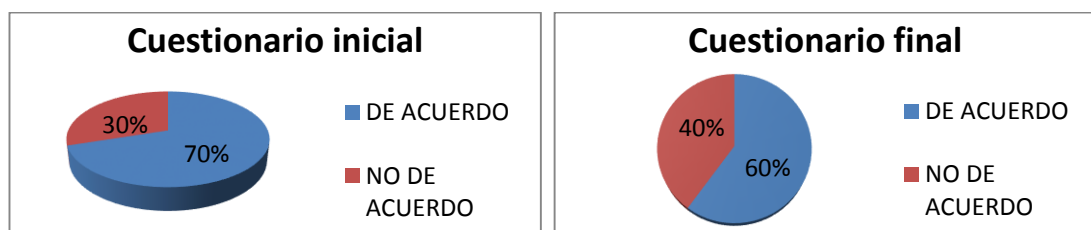
Pregunta 9.8 En mi clase, suelo controlar y atajar los conflictos y agresiones, no llegando a ser un problema.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Como se aprecia en el cuestionario inicial y final, los docentes indican que saben mantener la disciplina dentro del aula en un 90%, sin embargo con la capacitación brindada a los docentes y con los datos que existen del cuestionario final, se puede indicar que la forma de controlar la disciplina en el aula sería más estratégica después de la capacitación.

Gráfico N.- 20 Pregunta 9.9 Los profesores, sin ayuda de otros profesionales, no estamos preparados para resolver los problemas de malas relaciones y violencia en la escuela.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

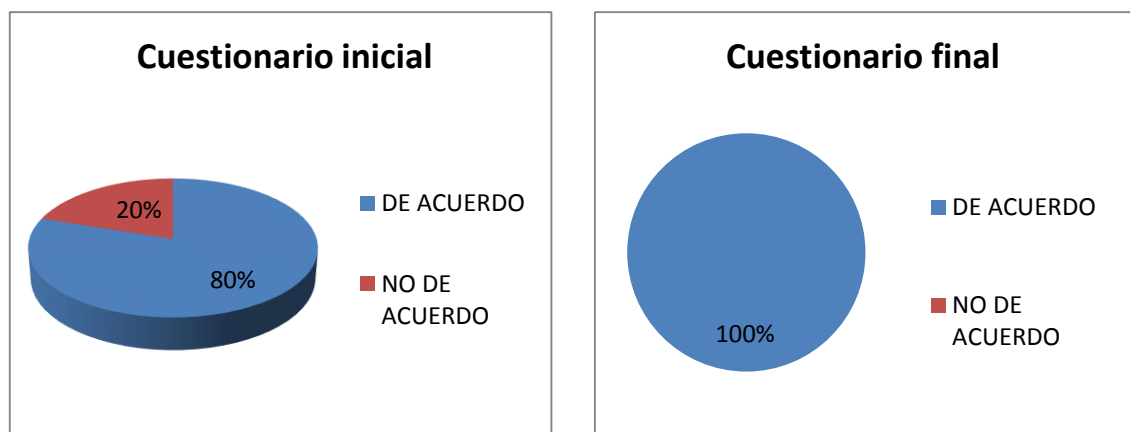
En los gráficos inicial y final se aprecia una diferencia del 10 % de docentes que está de acuerdo que necesitan ayuda de otros profesionales para enfrentar los conflictos que se presentan entre escolares y aprender estrategias para enfrentar la violencia como lo ha sido la capacitación en mediación escolar que recibieron los profesores.

Sin embargo en el cuestionario final se aprecia 40% de los docentes que no está de acuerdo que necesite otros profesionales para enfrentar la violencia en

la escuela, dato similar al cuestionario inicial que es un 30%, esta información refleja docentes que de otra forma hacen algo para ayudar a sus estudiantes, pero cabe mencionar que los conflictos y violencia deben ser abordados de forma estratégica para evitar que se manifieste el acoso escolar, y esto implica recibir ayuda de otros profesionales que cuentan con la metodología apropiada para hacerlo.

Gráfico N.- 21

Pregunta 9.10 Para eliminar los problemas de violencia es necesario que el equipo completo de profesores tome conciencia.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares.

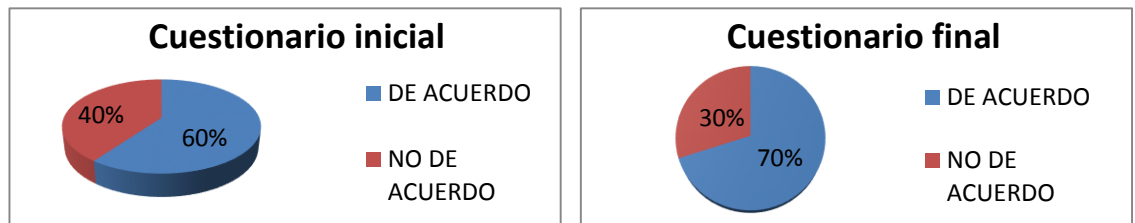
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

En el cuestionario final se aprecia que los docentes durante el proceso de capacitación tomaron conciencia en un 100%, que para eliminar los problemas de violencia y prevenir el acoso escolar en la escuela, es necesario que todo el personal este unido.

Por eso la importancia que todos los profesores asistan a la capacitación, y se conviertan en un personal docentes preparado.

Gráfico N.- 22

Pregunta 9.11 Para eliminar los problemas de violencia entre compañeros que se producen en la escuela hay que implicar a las familias.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares

Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

En el gráfico del cuestionario final se precia que el 70% está de acuerdo en involucrar a las familias para resolver los conflictos, indicando que los docentes luego de la capacitación comprenden que enfrentar los conflictos requiere la participación de toda la comunidad educativa. Involucrar a los padres de familia es una excelente herramienta para evitar que los conflictos se tornen violentos, con ello se asegura una escuela pacífica y libre de acoso escolar.

Gráfico N.- 23 Pregunta 9.12 La carga lectiva e instruccional actúa como una exigencia que impide dedicarse a asuntos como los problemas de malas relaciones interpersonales.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares

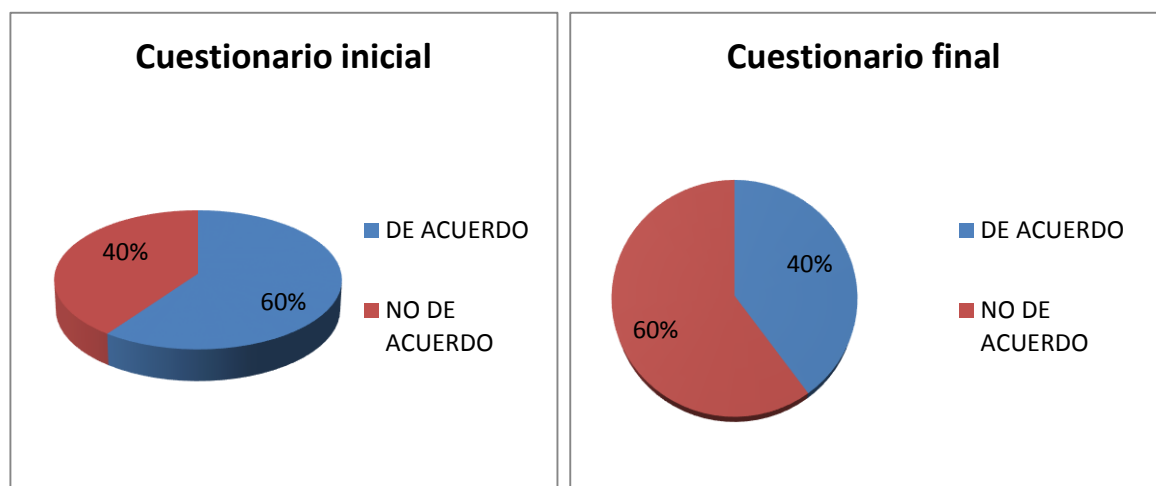
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

En el cuestionario final se aprecia que el 60% no está de acuerdo que la carga instruccional sea un problema para ayudar a mejorar las relaciones interpersonales, mientras que el 40% está de acuerdo que la carga lectiva dificulta su intervención. Estos resultados son similares a las respuestas del cuestionario inicial.

Se puede concluir por los resultados, que los docentes buscan involucrar su actividad educativa con los procesos de convivencia y para ello será necesario continuar con la capacitación, en la cual van a mejorar sus conocimientos y fortalecer las estrategias que conocen sin afectar su actividad educativa.

Gráfico N.- 24

Pregunta 9.13 Para eliminar los problemas de violencia y mejorar las relaciones interpersonales hay que modificar el currículum escolar.



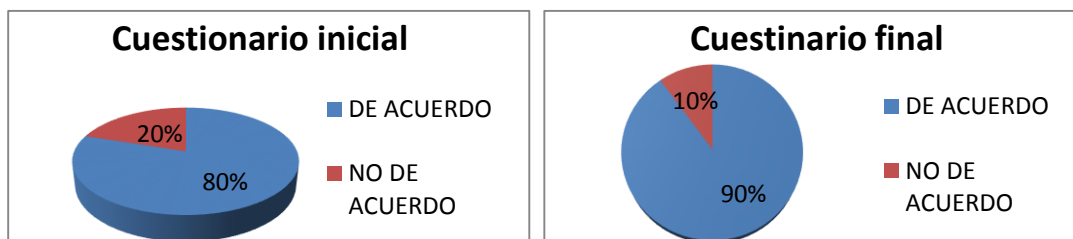
Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

En el cuestionario final, 6 de los 10 docentes no están de acuerdo que deba modificar sus planificaciones educativas, a diferencia del cuestionario inicial en donde el 60% de los docentes estuvo de acuerdo en modificar su currículum.

Con esta información se puede indicar que los docentes con la capacitación recibida, han podido organizarse de mejor manera, sin que haya la necesidad de modificar su currículum.

Gráfico N.- 25

Pregunta 9.14 Considero que comenzar un proyecto de intervención sobre las agresiones y violencia en esta escuela es una idea muy buena.

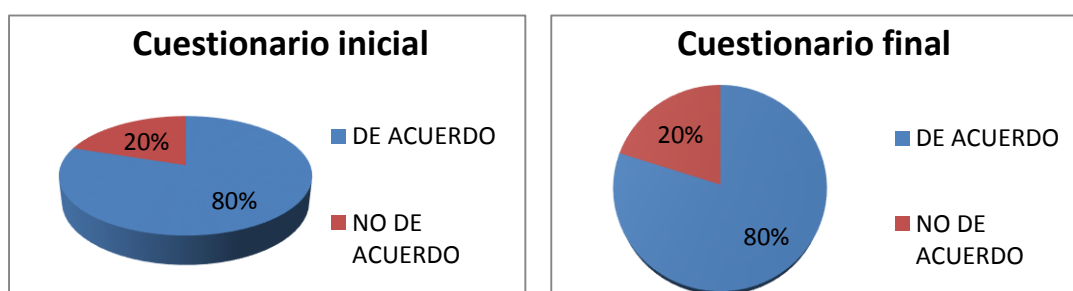


Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

Luego de ser partícipes del proyecto de capacitación, se aprecia en los resultados del cuestionario final que el 90% de docentes considera importante comenzar proyectos de intervención para prevenir el acoso escolar, con ello podemos aseverar que el proceso de sensibilización y capacitación que se impartió a los docentes causó la concientización que tuvo esta investigación.

Gráfico N.- 26

Pregunta 9.15 ¿Estarías dispuesto a participar en un proyecto para desarrollar estrategias de intervención sobre este tema?

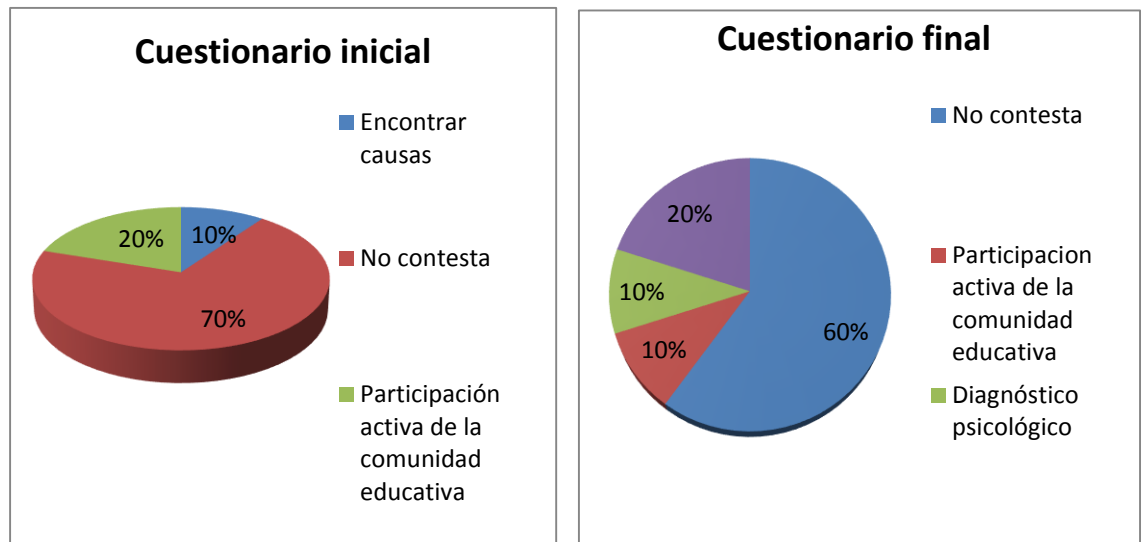


Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

En el cuestionario final e inicial se aprecia un 80% de docentes que están de acuerdo en participar de proyectos para desarrollar estrategias que les ayuden a intervenir y prevenir las agresiones entre sus estudiantes. Lo cual nos brinda una visión del acceso que dan los profesores para involucrarse en investigaciones como la desarrollada, siendo factible aplicar otros programas de prevención.

Gráfico N.- 27

Pregunta 10 Si quieres añadir algo más que no te hayamos preguntado y que consideres importante, este es el momento.



Fuente: Cuestionario inicial (Abril, 2013) y final (Julio, 2013) para profesores- Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

Los resultados del cuestionario final, indican un 40% de docentes han mejorado su vocabulario para referirse al tema de investigación y las sugerencias emitidas tienen mayor análisis.

Finalmente, en el cuestionario inicial y final se observa, que más del 50% de docentes no hizo consideraciones. Demostrando que el cuestionario para profesores de rosario ortega (1995) es válido para aplicarse en nuestro contexto, ya que los docentes lo encontrarían completo

Se concluye luego de este análisis, que el proceso de capacitación brindo mayor confianza y seguridad a los docentes para involucrarse y poder enfrentar de mejor manera los conflictos que viven los niños, a través estrategias que aprendieron durante la capacitación.



CONCLUSIONES

La investigación "Mediación Escolar dirigida a Docentes para Prevenir el Acoso Escolar" realizada en la escuela "República de Alemania", logro capacitar a los profesores en mediación escolar y adema que tomaran conciencia de la importancia del mismo.

Esta investigación ha contribuido a que se cumpla con los objetivos propuestos en el Diseño de Tesis y que la capacitación una vez puesta en marcha, dejara respondida las preguntas de investigación.

Por otra parte, esta investigación ha servido para desarrollar en los docentes de primero a quinto de básica paralelos A y B, habilidades comunicativas que posee la mediación escolar y a través de su aplicación evitar que los conflictos se tornen violentos.

De la investigación realizada, se puede concluir que:

- El acoso escolar es un fenómeno que está dentro de la escuela "República de Alemania" de acuerdo a las investigaciones desarrolladas en el proyecto Bullying (2012) y lo cual fue corroborada con esta investigación ya que se encontraron sus principales manifestaciones y tipos de acoso, en las respuestas de los docentes de primero a quinto de básica paralelos A y B siendo estos: exclusión, provocación, golpes intencionados, agresión psicológica, agresión verbal y agresión física (los resultados se observan en los Gráficos N.-6, 7 y 10). Con estos resultados es importante que se continúen desarrollando investigaciones dentro de esta institución, para actuar sobre las causas que desencadena acoso escolar y mitigarlo.
- Los docentes que fueron capacitados consideran que los problemas de violencia y agresividad se deben a la desintegración familiar en un 40%, esto se puede observar en el Gráfico N.- 4 tanto en el cuestionario inicial como final y también en el Gráfico N.- 14 cuestionario final, en donde 90% de los docentes indican una vez más que los problemas de violencia dependen del contexto socio familiar del estudiante. Por ello es importante que se capacite a los padres familia en mediación escolar, para que al igual



que los docentes puedan identificar estrategias apropiadas para enfrentar los conflictos y evitar el acoso escolar.

- El lugar más frecuente donde sucede la agresión en la escuela "República de Alemania" según han identificado los docentes, es el patio de recreo en un 80% y un 20% en los baños.
- Alrededor del mundo existen proyectos de prevención del acoso escolar, pero con la capacitación que recibieron los docentes de la escuela "República de Alemania" y los resultados existentes, se puede aseverar la mediación escolar es adecuado para nuestro contexto y una excelente medida educativa que puede aplicar los docentes para mejorar las relaciones interpersonales de los niños y jóvenes en las instituciones escolares.
- De forma favorable se observa que la capacitación sirvió para que el equipo docente confirme el apoyo y respaldo que se tienen entre docentes, así lo indica más del 70% de los docentes en los Gráficos N.- 18.
- Los docentes aplicaron lo aprendido durante la capacitación en mediación, estimulando la convivencia, desarrollando actividades para socializar, utilizando el diálogo como estrategia educativa para solucionar los conflictos que se presentan entre estudiantes. Esto se observa en las respuestas del cuestionario final Gráfico N.- 5 y 9.
- Luego de la capacitación los docentes cuentan con mayor conocimiento y capacidad para enfrentar los conflictos, en el Gráfico N.- 19 observamos que en el cuestionario final, el 90% de los docentes indican que pueden controlar los conflictos y agresiones entre los estudiantes, evitando problemas mayores. Por tal razón se debe estimular con mayor frecuencia en las instituciones escolares este tipo de capacitaciones, que contribuyen a desarrollar en los docentes estrategias de enfrentamiento y fortalecer su confianza.
- En el Gráfico N.- 16 cuestionario final, 80% de los docentes no está de acuerdo que el profesor sea objeto de ataque de los estudiantes,



demostrando que la capacitación que recibieron los docentes contribuyo a que mantengan mayor seguridad y confianza en su forma de intervenir, por lo que es importante continuar con el proceso de capacitación en mediación escolar y se convierta en un modelo de prevención que puedan aplicar todos los miembros de la escuela.

- 80% de los docentes reconocen la importancia de formar parte de proyectos de prevención y aprender sobre estrategias de intervención no teniendo dificultad para participar de ellos, esta información se puede observar en los Gráficos N.- 25 y 26. Con ello se sugiere que continúen los procesos de capacitación, involucrando no solo a los docentes sino a todos los miembros de la comunidad educativa para lograr mejores resultados, la previa capacitación que recibieron los docentes y la aprobación que le dan durante esta investigación, contribuirá a que continúen aplicando la mediación escolar como un modelo para prevenir el acoso escolar.

- Finalmente se concluye que el cuestionario para profesores de Rosario Ortega (1995) que fue aplicado por primera vez en nuestro contexto ha sido valido para los objetivos planteados, y no ha causado confusión en los docentes, pues en la pregunta 10 Gráfico N.-27, 60% de los docentes no hace consideraciones indicando que es válido y apropiado para docentes.



RECOMENDACIONES

La principal recomendación es, difundir la aplicación de la propuesta preventiva

“Mediación Escolar” en la escuela, así como hacer un seguimiento exhaustivo del proceso y de los resultados, lo cual dará la pauta para enmendar y prevenir ciertas estrategias que no estén dando los resultados esperados.

Cuidar y mantener las fortalezas y oportunidades que se le presenten al docente para mejorar clima de convivencia, por otro lado, superar las debilidades y amenazas para que de esta manera los docentes tengan mayor seguridad y se conviertan en verdaderos líderes de mediación y actores de prevención del acoso escolar.

La escuela deberá poner énfasis en la capacitación y motivación de su personal docente, con lo que se obtendrá un beneficio mutuo, basándose en la temática de atención “prevenir el acoso escolar”. Este será el aspecto que agregara valor al proyecto de investigación propuesto, pues con ello se conseguirá el más fuerte y solidario personal docente, asegurando un ambiente agradable para desarrollar la labor educativa.

El trabajo educativo realizado fue exclusivo para los docentes de primero a quinto año de educación básica paralelos A y B, pero en los proyectos de prevención es necesaria la participación de toda la comunidad educativa, niños, padres de familia, directivos y otros profesionales para lograr mejores y mayores resultados.

Es importante informar y concientizar a los docentes sobre los lugares frecuentes en los cuales suele ocurrir el acoso escolar, y las medidas que se deben tomar.

Más del 50% el grupo de docentes al cual se capacito, se jubilaría en el año 2013, por lo cual es importante que talleres como el presente tengan replicas para capacitar a los nuevos profesores y fortalecer las habilidades de mediación en los demás.



BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, A., & Almirall, J. (2005). *La mediación escolar*. Barcelona: Laboratorio educativo.
- Beane, A. L. (2006). *Bullying, Aulas libres de acoso*. Barcelona: GRAO.
- Brandoni, F. (1999). *Mediación Escolar*. Paidós.
- Blasco Calvo, P., & Pérez Boullosa, A. (2012). *Enfoques y aplicaciones prácticas en Orientación y Acción Tutorial*. Nau Llibres.
- Centro sobre Derechos y Sociedad. (2004). *Manual para mediadores comunitarios y jueces de paz*. Quito: AH.
- Consejo Cantonal de la Niñez y la Adolescencia. (Octubre de 2008). *Las niñas, niños y adolescentes presentes en la nueva constitución*. 80.
- Cordón, C. (2011). *Guía para la prevención del acoso escolar (BULLYING)*. Guatemala.
- Contreras, A., & Oblitas, L. (2005). *Terapia Cognitivo Conductual: teoría y práctica*. Bogotá, Colombia: PSICOM.
- Darino, M. S., & Gomez Olivera, M. (2000). *Resolución de Conflictos en las Escuelas*. Autonomía de Buenos Aires: Espacio.
- Darino, M. S., & Gómez Olivera, M. (2005). *Resolución de Conflictos en las Escuelas*. Buenos Aires: Espacio.
- García, A., & Freire, M. (2008). *Nuevos escenarios de violencia*. Madrid: Amibar, S.L.
- Gálvez-Sobral A., J. A. (2011). *Bullying. La percepción de los futuros docentes en Guatemala*. Guatemala: DIGEDUCA.
- Krauskopf, D. (2006). *Estado del arte de los programas de prevención de la violencia en ámbitos escolares*. Lima, Perú: LuzAzul gráfica s.a.c.
- Harris, S., & Petrie, G. F. (2006). *El acoso en la escuela*. Barcelona: Paidós Ibérica S.A.,.
- Iglesias Riopedre, J. L. (2005). *Orientaciones sobre el acoso escolar*. Asturias: Consejería de Autoridad y Ciencia.
- Leva, A. M., & Fraire, M. (2005). *Violencia en las Escuela*. Prevención para crecer en valores. Argentina: LESA.
- Minici, A., Rivadeneira, C., & Dahab, J. (Julio de 2011). *Revista de Terapia Cognitivo Conductual*. C (Tamar, 2005)



- Orjales Villar, I., & Polaino Lorente, A. (2005). *Programas de intervención Cognitivo-Conductual para niños con déficit de atención con Hiperactividad*. Madrid, España: CEPE, S.L.
- Ortega, R. (2008). 10 Ideas Clave: *Disciplina y Gestión de la Convivencia*. Barcelona: Grao.
- Proyecto de Prevención de la Violencia, Programa Chile, Ministerio del Interior Region Metropolitana, & Promoción de Conductas Prosociales. (2009). *Manual para la formación en Mediación Escolar*. Chile: Ancora
- Rodríguez, N. (2006). *Stop Bullying*. Barcelona, España: RBA Libros, S.A.
- Secretaría de Seguridad Pública, & Secretaría de Educación Pública. (2007). *Guía básica de prevención de la violencia*. México.
- Shephard, B., Ordóñez, M., & Rodríguez, J. (2012). "Estudio de la violencia entre pares -Bullying- en las escuelas urbanas de la ciudad de Cuenca". *Bullying*, 73.
- Suckling, A., & Temple, C. (2006). *Herramientas contra el acoso escolar*. Madrid, España: Morata.
- Sullivan, K., Cleary, M., & Sullivan, G. (2005). *Bullying: en la enseñanza secundaria*. (EdiDE, Trad.) Barcelona, España: Ceac.
- Tamar, F. (mayo de 2005). Maltrato Entre Escolares (Bullying): *Estrategias de Manejo que Implementan los Profesores al Interior del Establecimiento Escolar*. *Redalyc*, 14(1), 211-225.
- Zayfert, C., & Black Becker, C. (2008). *Terapia Cognitivo - Conductual para el tratamiento del trastorno por estrés postraumático*. México: Manual Moderno.

REFERENCIAS VIRTUALES

- ADVATMIC. (24 de abril de 2011). *Youtube*. Recuperado el julio de 2012, de Entrevista a Casey Haynes Subtitulada Español: <http://www.youtube.com/watch?v=f8jMp1Vklx4>
- Carozzo, J., Benites, L., Zapata Luís, & Horna, V. (julio de 2012). *EL BULLYING NO ES JUEGO: Guía para todos*. Recuperado el julio de 2013, de <http://www.digeibir.gob.pe/sites/default/files/publicaciones/Guia%20de%20Bullying%20Observatorio.pdf>



- Centro de mediación y arbitraje. (octubre de 2010). *Centro de mediación y arbitraje de las camaras de comercio de Cuenca* . Recuperado el agosto de 2013, de www.centrodearbitrajeymediacion.com/boletines-de-prensa%26idnot%3D20
- Del Rey , R., Ortega , R., & Feria , I. (3 de diciembre de 2009). *Redalyc*. Recuperado el julio de 2013, de <http://www.redalyc.org/pdf/274/27419066009.pdf>
- eldominicaldepanamerica. (siete de julio de 2012). *Youtube*. Recuperado el octubre de 2012, de Masacre en Virginia: otro devastador episodio en historia de Estados Unidos : <http://www.youtube.com/watch?v=RDyqrz-vkJE>
- Faréz , P., & Trujillo , P. (30 de abril de 2013). *dspace.cuenca*. Recuperado el agosto de 2013, de Estrategias Psicoeducativas cognitivo-conductual para desarrollar habilidades sociales en la resolución de conflictos: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/480/1/TESIS..pdf>
- Ibarrola , S. (enero-abril de 2013). *Profesorado: Revista de curriculum y formación del profesorado*. Recuperado el marzo de 2013, de La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev171COL7.pdf>
- Noticias TVCn. (23 de junio de 2011). *Youtube* . Recuperado el julio de 2012, de Joven toma venganza por Bullying de sus compañeros: http://www.youtube.com/watch?v=F9TY5gHy_lg
- PADRES EXPERTOS.COM. (5 de noviembre de 2011). *padresexpertos.com*. Recuperado el mayo de 2013, de <http://hijosypadres.wordpress.com/2011/11/05/consejos-bullying-padresmaestros-y-escuela/>
- Sánchez Arjona , S. (Abril de 2011). *ESTRATEGIAS PARA HACER FRENTE AL FENOMENO BULLYING*. Recuperado el julio de 2013, de http://www.csi-csif.es/andalucia/modules/mod_ense/revista/pdf/Numero_41/SILVIA_MARIA_SANCHEZ_ARJONA_02.pdf
- Vaquero , M. (2007). *mvaquero* . Recuperado el octubre de 2012, de Cuestionario para evaluar el clima de convivencia en el centro : <http://mvaquero.wanadooasdl.net/paginas/cuestiona.htm>



ANEXO 1: DISEÑO DE TESIS

TEMA

MEDIACIÓN ESCOLAR DIRIGIDA A DOCENTES PARA PREVENIR EL ACOSO ESCOLAR

DELIMITACIÓN

Período: 6 meses.

Espacio: Escuela "República de Alemania".

Muestra: Docentes de la escuela "República de Alemania".

La escuela vespertina "República de Alemania" se encuentra dentro de la muestra del proyecto Bullying de la Facultad de Psicología.

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Centro educativo: Escuela fiscal primaria "República de Alemania"

Provincia: Azuay Cantón: Cuenca.

Régimen: Sierra Zona: Urbana

Jornada: Vespertina Sexo: Masculino y femenino.

Número de docentes: 10

ANTECEDENTES

Dan Olweus, uno de los pioneros en la investigación de bullying o acoso escolar entre pares, realizó en 1973 su primera investigación en Noruega, y en 1986 el bullying se convirtió en un tema central de investigación a nivel mundial, ante hechos de suicidios de jóvenes víctimas de acoso escolar (Shephard, Ordóñez, & Rodríguez, 2012)

Entre los años 2001 y 2002 investigadores analizan la relación entre Bullying, asistencia a la escuela, logro académico, autopercepción, sentimientos de identidad y seguridad en estudiantes de primaria de escuelas urbanas públicas de los Estados Unidos (Glew y otros, 2005), los resultados denotan un 22% de estudiantes implicados en situaciones de Bullying.

El estudio realizado por Skrzypiec para explorar la relación entre haber sido víctima de Bullying y su efecto en el aprendizaje, desarrollo socioemocional y mental del estudiante, revela que un tercio de los 1.400 estudiantes de los grados séptimo, octavo y noveno en escuelas primarias Australianas, han sido fuertemente acosados, además revela serios problemas de concentración y atención en clases producto del Bullying del que son objeto y el temor ligado a tal situación.



En España la investigación realizada por Nora Rodríguez (2006) que dio inicio entre los años 2000 y 2004 para los casos de Bullying, indican resultados estremecedores, cerca del 48 % de los chicos y chicas entrevistados, habían participado o participaban en una situación de acoso continuado en el centro escolar, ocupando uno de los tres lugares para que exista Bullying: el de la víctima, el de los testigos mudos o el del acosador.

Rosario Ortega, una de las mayores investigadoras de este fenómeno, en Latinoamérica nombró a la palabra Bullying de lengua inglesa al español como: acoso, intimidación, exclusión social y maltrato; para facilitar la exploración de esta realidad.

En América Latina los estudios realizados acerca de Bullying, indican diferencias entre países y con respecto al nivel de enseñanza por ejemplo, los estudiantes mexicanos de primaria han robado o amenazado a algún compañero en un 11%, mientras que los de secundaria poco más de un 7% (Aguilera, Muñoz y Orozco, 2007).

En Guatemala, tres de cada cuatro niños han sufrido algún tipo de agresión escolar, según un estudio publicado en el año 2010 por la Dirección General de Evaluación e Investigación Educativa (Digeduca) del Ministerio de Educación; además, el estudio reveló que el 77% de los escolares capitalinos, entre niños y niñas tanto en colegios como escuelas, han padecido al menos uno de los 6 tipos de agresión más comunes: física, verbal, grupal, exclusión social o amenazas.

En Perú, entre los años 2007 y 2010 el estudio de especialistas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos indica que alrededor del 50% de los escolares de colegios públicos y privados, fue víctima de Bullying o violencia escolar y la mayoría de ellos mencionó a los apodos como las agresiones más frecuentes.

En nuestro país, hasta el año 2010 no existían datos confiables que verifiquen el acoso escolar, pero a partir de este año se lleva a cabo el “Estudio de la violencia escolar entre pares-Bullying-en las escuelas urbanas de la ciudad de la Cuenca”, proyecto a cargo de la Facultad de Psicología de la Universidad Estatal de Cuenca; cuyos datos entregados en abril del 2012, confirman la presencia de acoso escolar en nuestro contexto social (Shephard, Ordóñez, & Rodríguez, 2012).

PROBLEMATIZACIÓN

El acoso escolar desde su análisis histórico revela un gran problema social, no solo porque no permite las relaciones interpersonales, sino por los patrones de conducta agresivos que se generan en los niños y jóvenes trae como consecuencia el maltrato físico, verbal, psicológico, sexual.



En este sentido el acoso, debe ser entendido como un fenómeno escolar, no tanto porque se genera dentro del espacio de la escuela, sino porque éste es el escenario donde la convivencia de cada joven o estudiante se une y las relaciones interpersonales salen a flote, provocando una convivencia pacífica o una convivencia de malestar y desequilibrio.

Es importante resaltar que la violencia se encuentra muchas veces en nuestras casas, o bien, en la calle, en el cine, en la televisión, en la política y en la sociedad, por ello, este problema no es exclusivo de la escuela; tampoco los estudiantes son los principales o únicos responsables (Secretaría de Seguridad Pública & Secretaría de Educación Pública, 2007)

En Ecuador en el año 2010, 74 escuelas urbanas de la ciudad de Cuenca participaron en el primer estudio de la violencia escolar entre pares-Bullying y los datos difundidos en el año 2012 confirman que existen situaciones de conflicto escolar en un 6.4% y una población en riesgo del 38.9%; esta información además indica que el 45% de los niños que acuden a escuelas fiscales se encuentran en una situación de acoso escolar; entre 6 y 8 años están expuestos en un 30.8%, entre 9 a 10 años en un 50% y los niños de 11 a 12 años en un 60%.

Desde esta perspectiva, el modo en que los docentes resuelven los conflictos y los problemas serán determinantes para el clima de convivencia que se establezca en el aula, más allá de la enseñanza que imparte, es necesario que estén preparados para buscar fórmulas y estrategias que prevengan el acoso escolar, fomentar el diálogo, establecer reglas claras son estrategias que debe poseer el docente.

El Bullying es un problema social que ha generado preocupación en muchos países, los resultados a partir de sus estudios indican datos estremecedores México, España, Chile. Argentina, Perú entre otros países, han enfrentado esta problemática a través de la prevención e intervención.

Dentro de la muestra del proyecto de investigación Bullying, encontramos a la institución educativa República de Alemania, en donde se identificaron 10 casos de Bullying de primero a séptimo de básica que representa el 1.76 % del total de la población investigada en el proyecto; en los grados de tercero, cuarto y quinto hay dos casos respectivamente; en sexto se han identificado cuatro casos.

Visualizado la problemática y consciente de que todos debemos participar en proyectos que impulsen e incentiven a las escuelas a buscar recursos para prevenir consecuencias lamentables propongo la Mediación Escolar como tema investigación y apoyo a los docentes a través de la capacitación, puesta en práctica de estrategias de negociación, regulación y solución pacífica de los conflictos. Este es un problema que sufre la víctima, el agresor, el espectador y la institución educativa que es donde se acontece.



JUSTIFICACIÓN

Justificación Académica: Con los resultados de la investigación del proyecto Bullying, se ha observado que este fenómeno está presente en la ciudad de Cuenca y al parecer se sigue reproduciendo en los centros escolares, debido a que los docentes no poseen las estrategias necesarias para prevenir; el 76% de los niños y niñas encuestadas cree que los profesores deberían hacer algo; por ello con este trabajo de investigación pretendo brindar a los docentes la capacitación necesaria en Mediación Escolar como una herramienta para prevenir acoso escolar, la cual implica desarrollar habilidades y técnicas comunicacionales como la escucha activa, legitimación, parafrasear, resumir y motivar.

Como futura psicóloga en Educación Básica y con la formación académica recibida, considero que poseo las técnicas, habilidades y herramientas necesarias para diseñar con eficacia la propuesta; además, cuento con todo el aporte bibliográfico e investigativo de trabajo de campo del proyecto Bullying, del cual formo parte, esto me permitirá el asesoramiento oportuno en el desarrollo de esta investigación.

Justificación social: El Bullying es un tema de gran relevancia social, debido a las grandes consecuencias que puede traer con el paso del tiempo.

“Kumpulainen et al (1998) vincularon la intimidación con síntomas psicosomáticos, depresión y asistencia psiquiátrica. Kaltiala-Heino et al (1999) y Rigby y Slee (1999) indicaron que los implicados en el bullying mostraban el riesgo más alto de ideación de suicidio, es decir, de pensar en el suicidio, y de cometerlo. En relación con la intimidación escolar, Smith y Shu (2000) afirman que a causa del acoso escolar, varios jóvenes se suicidan cada año”.(Sullivan, Cleary, & Sullivan , 2003) .

Afrontar el acoso escolar requiere la colaboración de una red de apoyo, que no solo involucra al docente sino a todos los miembros de la comunidad educativa, cuando se ofrece a los niños un contexto de cuidados, amor y respeto, pueden sorprendernos en el momento de poner en práctica su resiliencia y su creatividad para resolver sus problemas.

Con el manejo eficaz de la Mediación escolar como herramienta para prevenir acoso escolar, el docente podrá mejorar las relaciones interpersonales a través de la comunicación, además de crear espacios para la convivencia cuya finalidad sea promover el respeto, la comprensión, enseñar a los niños desde edades tempranas a hacerse responsables de sus sentimientos, pensamientos y conductas; de esta forma el docente mejora el clima escolar, pues habrá desarrollado en los niños habilidades socioemocionales para una convivencia pacífica.

Justificación Operativa: Para la elaboración de esta tesis se cuenta con recursos bibliográficos, disponibilidad de tiempo y el acceso a las fuentes de investigación. Así como



la autorización del director de la escuela República de Alemania para trabajar con los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de educación básica.

OBJETIVOS

Objetivo general

Prevenir el Acoso Escolar a través de la Mediación Escolar dirigida a docentes de primero a quinto de básica de la escuela Federación República de Alemania.

Objetivos específicos

1. Identificar el conocimiento que poseen los docentes acerca de Acoso Escolar y como han actuado frente a ello.
2. Capacitar a los docentes para que desarrollen habilidades y técnicas en Mediación Escolar.
3. Elaborar una guía, para facilitar a los docentes la prevención del Acoso Escolar a través de la Mediación Escolar.

MARCO TEÓRICO

El acoso escolar es un acto o una serie de actos intimidatorios y normalmente agresivos y de manipulación por parte de una persona o varias contra otra persona o varias, normalmente durante un cierto tiempo. Es ofensivo y se basa en un desequilibrio de poderes (Sullivan, Cleary, & Sullivan , 2003).

Una de las características del acoso escolar o Bullying, es la presencia de comportamientos agresivos, intencionados dirigidos a un niño o a un grupo de manera repetitiva y prolongada en el tiempo; esta relación se caracteriza por ser asimétrica de poder y fuerza, configurándose una relación de interacciones negativas y patológicas difíciles de romper, en cuanto al tiempo, dependerá del impacto que haya tenido sobre el niño.

El psicólogo Dan Olweus, pionero en el estudio de la convivencia y de la violencia escolar, define el Bullying como:

“Una conducta de persecución física y/o psicológica, que realiza un alumno o alumna contra otro al, que elige como víctima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa a las víctimas en posiciones de las que difícilmente pueden salir por sus propios medios. La continuidad de estas relaciones provoca en las víctimas efectos claramente negativos: descenso en su autoestima, estados de ansiedad e incluso cuadros depresivos, lo que dificulta su integración en el medio escolar y el desarrollo normal de los aprendizajes” (García & Freire, 2008).

Las formas o tipos de acoso escolar, pueden ser verbales, físicas, psicológicas, relacional, sobre la propiedad del otro y sexual; así, una situación de acoso escolar se da con los



distintos roles que juegan los estudiantes, ya sea como agresor, víctima o como espectador, si bien es cierto no existe una unanimidad en las características de personalidad de agresores y víctimas, pero si existen ciertas tendencias o rasgos más frecuentes.

En el caso de los niños, la agresividad se presenta generalmente en forma directa ya sea en forma de acto violento físico (patadas, empujones, etc.) como verbal (insultos, apodos). Pero también podemos encontrar agresividad indirecta o desplazada, según la cual el niño agrede contra los objetos de la persona que ha sido el origen del conflicto o agresividad contenida según la cual el niño gesticula, grita o produce expresiones faciales de frustración. Independiente del tipo de conducta agresiva que manifieste un niño el denominador común es un estímulo, que resulta nocivo o aversivo frente al cual la víctima se quejará, escapará, evitará o bien se defenderá.

Las causas que podría llevar al acoso escolar es: controlar la situación, ser reconocido, porque el agresor ejerce poder, dominación y control sobre la víctima; según Olweus (2006), la falta de amor, la falta de cuidados e incluso pocas reglas y normas durante la infancia contribuyen al desarrollo de un modelo de reacción agresiva.

El aislamiento y la depresión son algunas de las consecuencias indeseables del acoso escolar, estas podrían ser a corto o largo plazo. Las señales a corto plazo por las que se puede percibir, que el niño está siendo maltratado son: estado de ánimo muy bajo, hay tristeza, psicomatiza el problema, no tiene apetito, asume una postura de protección, ideación de suicidio, no quiere ir a la escuela; a largo plazo, se siente inseguro en relación con los demás y la ideación de suicidio puede darse.

El estudio de Olweus (1993 b) demostró que los comportamientos de las víctimas podían continuar en edad adulta, y que los adultos jóvenes mostraban síntomas de depresión y baja autoestima. Existen muchas pruebas que demuestran que el acoso escolar tiene repercusiones para toda la vida (Sullivan, Cleary, & Sullivan , 2003).

Frente a este fenómeno del acoso escolar y visibilizado las consecuencias devastadoras; se identifica que quienes deberían buscar soluciones son los docentes, ellos comparten mucho tiempo con los estudiantes y pueden detectar situaciones reales o indicios de bullying, a ellos les correspondería generar nuevas propuestas que enseñe al niño a reaccionar frente a la intolerancia, ante la provocación, a reflexionar sobre las múltiples formas de controlar la ira, pero los resultados del proyecto Bullying que realizó la Universidad de Cuenca, confirman situaciones de conflicto escolar.

Nora Rodríguez en su libro *Stop Bullying*, define el papel del docente, no únicamente como aquel que imparte conocimientos y recursos avalados por la técnica, sino aquel que usa todos los recursos que tiene a su alcance para motivar y enseñar. Aquel que comprende



que no se trata de castigar o regañar, se trata de conseguir estudiantes que aprendan a ser personas integrales, capaces de transformar su conducta con efectos duraderos, siendo consciente de que sus palabras son un empujón para el estudiante, motivándolos hacia aquello que es correcto.

Al parecer los docentes no contarían con habilidades para prevenir e intervenir; es por ello que al capacitar a los docentes en Mediación Escolar obtienen una herramienta de resolución de conflictos, un elemento de diálogo, de encuentro interpersonal, de mejorar las relaciones, de creación de un clima cooperativo y pacífico en la escuela, de fomentar el respeto y en definitiva el docente mejora el clima escolar, mejora significativamente sus condiciones de trabajo y desarrolla en el niño habilidades socioemocionales para una convivencia pacífica.

Esta tesis tendrá un enfoque Cognitivo Conductual porque ofrecen un marco de referencia, que permiten que toda persona se haga responsable de sus pensamientos, sentimientos y conductas. La Mediación escolar es una técnica dentro de este enfoque, que maneja los conflictos interpersonales y permite al niño, expresar lo guardado de un modo no ofensivo.

La escucha activa es la habilidad más potente, interesante y útil para mediar en cualquier conflicto, cuando un mediador, en este caso el docente escucha activamente a las partes está comprendiéndolas, ayudando a que se expresen mejor y facilitando la comunicación entre ellas.

El hecho de que los docentes conozcan y puedan aplicar una o más estrategias en distintas situaciones y escenarios, les permitirá afrontar el conflicto con mayor capacidad. La sensibilización y la capacitación que reciban les permitirá prevenir consecuencias lamentables, además les orientará a construir nuevos proyectos de prevención, involucrando a toda la comunidad educativa e incluso a los padres para que colaboren en los proyectos de prevención y generando una red de apoyo para una cultura de paz.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Qué conocimientos poseen los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de básica acerca de Acoso Escolar y como han actuado frente a ello?
2. ¿Cómo una capacitación a los docentes de la Escuela República Federación de Alemania, incrementarán su participación en la prevención del Acoso Escolar?
3. ¿Con la guía de Mediación Escolar, los docentes podrán prevenir el Acoso Escolar?

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Para la obtención de datos y validez de esta propuesta, es necesario utilizar el método Cualitativo-Cuantativo con un enfoque descriptivo.



La existencia de estudios realizados acerca de acoso escolar y la investigación que realizo la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca me permitirá obtener la información necesaria para desarrollar la capacitación en prevención, con la cual me sumo a la segunda etapa del proyecto Bullying que consiste en la prevención.

Esta tesis consistirá en: identificar el conocimiento que poseen los docentes acerca de acoso escolar utilizando el cuestionario para profesores de Rosario Ortega, Mora- Merchán, J.A y Mora, J. Lo segundo será concienciar a los docentes acerca de la necesidad de prevenir el acoso escolar.

Como punto tres se capacitaran a los docentes en mediación escolar, desarrollando sus habilidades y destrezas para prevenir acoso escolar.

Finalmente se va a elaborar la guía, que será entregada a la escuela. La sensibilización y capacitación se realizaran mediante talleres.

Para el desarrollo de estos puntos se hará uso de técnicas como la encuesta, revisión bibliográfica, observación, análisis de documentos, talleres y herramientas como internet, biblioteca, cuestionarios, socialización e información que estarán dirigidos a los docentes.

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Actividades	Meses					
	1	2	3	4	5	6
Aprobación del diseño de tesis.	x					
Investigación de campo.	x	x				
Capacitación a los docentes		x	x	x		
Redacción de capítulos		x	x	x	x	
Elaboración de la guía de prevención			x	x	x	
Presentación de la redacción del informe final al director de tesis.				x	x	
Sustentación de tesis.						x

ESQUEMA TENTATIVO DE CAPÍTULOS

Capítulo I El Acoso escolar

- 1.1. Origen y Conceptualización
- 1.2. Triangulo de Acoso escolar
- 1.3. Causas y consecuencias.
- 1.4. Tipos y manifestaciones.
- 1.5. La escuela escenario donde acontece.
- 1.6. Estrategias implementadas por el docente para prevenir acoso escolar.

Capitulo II Prevención del acoso escolar.

- 2.1 ¿Qué es la prevención?
- 2.2 La prevención en la escuela.
- 2.3 El papel del docente en la prevención.
- 2.4 2. Importancia de la capacitación a docentes en temas de prevención.



Capítulo III La Mediación Escolar

- 3.1 La Mediación definición y características.
- 3.2 Tipos de mediación.
- 3.3 La mediación escolar como propuesta educativa para prevenir el acoso escolar.
- 3.4 Principios básicos de la mediación.
- 3.5 Fases del proceso de mediación.
- 3.6 Función del mediador.
- 3.7 Habilidades del mediador en la mediación.
- 3.8 Ventajas de la mediación.
- 3.9 Implementación de la mediación escolar en los centros educativos: Guía de Capacitación en Mediación Escolar.

Capítulo IV Resultados

- 4.1 Recolección y procesamiento de la información.
- 4.2 Análisis e interpretación de los resultados.

Conclusiones
Recomendaciones
Glosario
Bibliografía
Anexos

Bibliografía

- Krauskopf, D. (2006). *Estado del arte de los programas de prevención de la violencia en ámbitos escolares*. Lima, Perú: LuzAzul gráfica s.a.c.
- Acatepec, A. (5 de 12 de 2011). *Bullying, problema social*. Recuperado el 14 de 5 de 2012, de YOU TUBE videos: <http://www.youtube.com/watch?v=Aq-OxajXh8E&feature=share>
- Brandoni, F. (1999). *Mediación Escolar*. Paidós.
- Contreras, A., & Oblitas, L. (2005). *Terapia Cognitivo Conductual: teoría y práctica*. Bogota, Colombia: PSICOM.
- Darino, M. S., & Gomez Olivera, M. (2000). *Resolución de Conflictos en las Escuelas*. Autonomía de Buenos Aires: Espacio.
- García, A., & Freire, M. (2008). *Nuevos escenarios de violencia*. Madrid: Amábar, S.L.
- Leva, A. M., & Fraire, M. (2005). *Violencia en la Escuela*. Quilmes, Argentina: Lexus.
- Minici, A., Rivadeneira, C., & Dahab, J. (Julio de 2011). *Revista de Terapia Cognitivo Conductual. CETECIC*.
- Olweus, D. (1993). *"Victimitation by peers: antecedents and long-term outcomes"*. Hlldale, NJ: Lawrence Erlbaum Association.
- Orjales Villar, I., & Polaino Lorente, A. (2005). *Programas de intervención Cognitivo-Conductual para niños con déficit de atención con Hiperactividad*. Madrid, España: CEPE, S.L.
- Rodríguez, N. (2006). *Stop Bullying*. Barcelona: RBA libros.
- Secretaría de Seguridad Pública, & Secretaría de Educación Pública. (2007). *Guía básica de prevención de la violencia*. México.
- Shephard, B., Ordóñez, M., & Rodríguez, J. (2012). Estudio de la violencia escolar entre pares -Bullying- en las escuelas urbanas de la ciudad de Cuenca. *BULLYING*, 73.
- Suckling, A., & Temple, C. (2006). *Herramientas contra el acoso escolar, un enfoque integral*. Madrid: Morata.
- Sullivan, K., Cleary, M., & Sullivan, G. (2003). *Bullying en la enseñanza secundaria*. Barcelona, España: Ceac.
- Zayfert, C., & Black Becker, C. (2008). *Terapia Cognitivo - Conductual para el tratamiento del trastorno por estrés postraumático*. México: Manual Moderno.



ANEXO 2: CUESTIONARIO N.- 1 PARA PROFESORES SOBRE INTIMIDACION Y MALTRATO ENTRE ESCOLARES (ORTEGA.R., MORA-MERCHÁN,J.A y MORA,J)

Como sabes estamos estudiando las relaciones interpersonales entre compañeros escolares. Nuestro interés se centra, especialmente, en los problemas de violencia que entre ellos se dan. Este cuestionario pretende ayuda darnos a conocer cómo son este tipo de relaciones y que estrategias podemos diseñar para intervenir sobre este problema. Con las opiniones que tú nos proporciones facilitarás nuestra tarea y estarás colaborando en la mejora del clima sociopersonal de tu centro. Gracias por tus aportaciones.

Para contestar el cuestionario, completa con tus opiniones el espacio que se te proporciona. En algunas preguntas, deberás rodear la opción que se encuentra más de acuerdo con lo que opinas.

Nombre y apellidos:
Centro:
Curso que tutorizas: Área:
Años de experiencia docente: Fecha:

1. ¿Cómo definirías el clima de relaciones interpersonales en tú clase?
 - a. Muy bueno (muy satisfactorio para ti y para los escolares).
 - b. Bueno (es un buen clima, aunque aspectos concretos se podrían mejorar).
 - c. Insatisfactorio (hay problemas de conjunto que no se resuelven fácilmente).
 - d. Muy malo (hay problemas permanentes, resulta muy duro trabajar así).
2. Señale las dos principales causas a las que atribuyes las malas relaciones (violencia y agresividad) entre escolares.

3. ¿Qué haces para mejorar las relaciones interpersonales en tu clase o tutoría?



4. Si estás en el patio de recreo y tienes que distinguir entre lo que es simplemente un juego rudo y una autentica agresión ¿en qué aspectos (gestos, actitudes y hechos) te fijas?

JUEGO

AGRESION

5. Nombra los tipos de actuaciones violentas más frecuentes entre los escolares.

6. ¿En qué lugares de la escuela y sus alrededores ocurres agresiones / intimidaciones entre escolares de tu centro?

7. ¿Qué sueles hacer cuando hay un conflicto de violencia entre escolares?

8. Describe brevemente los dos últimos conflictos reales entre escolares en los que te has visto implicado y cuál fue tu intervención.



9. Coteje las siguientes frases según tu grado de acuerdo o desacuerdo.

	DESACUERDO	ACUERDO
Las relaciones interpersonales son uno de los objetivos del desarrollo de mi currículo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las agresiones y situaciones violentas son un grave problema en mi colegio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los problemas de violencia depende, sobre todo, del contexto social y familiar del alumnado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El profesor se encuentra indefenso ante los problemas de disciplina y agresiones del alumnado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El propio profesor es en ocasiones el objeto de ataque del alumnado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los padres de los alumnos a menudo empeoran las situaciones de conflicto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En casos de violencia, me siento respaldado por el resto de compañeros de mi centro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En mi clase, suelo controlar y atajar los conflictos y agresiones, no llegando a ser un problema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los profesores, sin ayuda de otros profesionales no estamos preparados para resolver los problemas de malas relaciones y violencia en la escuela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para eliminar los problemas de violencia entre compañeros que se producen en la escuela, hay que implicar a las familias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La carga lectiva e instrucciones actúan como una exigencia que impide dedicarse a asuntos como los problemas de relaciones interpersonales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para eliminar los problemas de violencia y mejorar las relaciones interpersonales hay que modificar el currículo escolar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considero que comenzar un proyecto de intervención sobre las agresiones y violencia es una idea muy buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Estarías dispuesto a participar en un proyecto para desarrollar estrategias de intervención sobre este tema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Si quieres añadir algo más que no te hayamos preguntado y que consideres importante, este es el momento.

--

**ANEXO 3: RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO INICIAL****SITUACION EN LA ESCUELA****Cuadro Nro. 1**

¿Cómo definirías el clima de relaciones interpersonales en tu clase?

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	3	30%
Bueno	5	50%
Malo	-	-
Insatisfactorio	-	-
No contesta	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro Nro. 2

Señale las dos principales causas a las que atribuyes las malas relaciones entre escolares.

RESPUESTAS	Causa 1		Causa 2	
	FRECUENCIA.	PORCENTAJE	FRECUENCIA.	PORCENTAJE
Pobreza	1	10%	-	-
Edad	1	10%	-	-
Maltrato	-	-	1	10%
Falta de relaciones interpersonales	1	10%	-	-
Televisión	-	-	1	10%
Mal ejemplo	1	10%	2	20%
Desintegración familiar	4	40%	4	40%
Falta de respeto	1	10%	1	10%
Falta de comunicación	1	10%	-	-
No contesta	-	-	1	10%
TOTAL	10	100%	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

**Cuadro Nro. 3**

Si estás en el patio de recreo y tienes que distinguir entre lo que es simplemente un juego rudo y una autentica agresión ¿en qué aspectos te fijas?

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Golpes intencionados	5	50%
Falta de comunicación	1	10%
Provocación	3	30%
No contesta	1	1%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.- 4

Nombra los tipos de actuaciones violentas más frecuentes entre los escolares.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Agresión verbal	5	50%
Agresión física	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.- 5

¿En qué lugares de la escuela y sus alrededores ocurres agresiones /intimidaciones entre escolares de tu centro?

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Baños	2	20%
Patio	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

**ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR EL DOCENTE****Cuadro N.- 6**

¿Qué haces para mejorar las relaciones interpersonales en tu clase o tutoría?

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Practicar valores	1	10%
Crear un ambiente favorable	1	10%
Practicar liderazgo	2	20%
Diálogo	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.- 7

¿Qué sueles hacer cuando hay un conflicto de violencia entre escolares?

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
Llevar ante autoridades	2	20%
Reflexionar	4	40%
Convocar a los padres	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

Cuadro N.- 8

Describe brevemente los dos últimos conflictos reales entre escolares en los que te has visto implicado y cuál fue tu intervención.

RESPUESTA - conflicto	Frecuencia	Porcentaje
Conflictos por pertenencias	2	20%
Agresiones físicas	3	30%
Agresiones verbales	2	20%
Ninguna	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.



RESPUESTA - intervención	Frecuencia	Porcentaje
Poner orden	1	10%
Conversar	2	20%
Llamar padres	1	10%
No contesta	60	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

SITUACIÓN DEL DOCENTE

Cuadro N.- 9

Las relaciones interpersonales son uno de los objetivos del desarrollo de mi currículo.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	60%
No de acuerdo	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.-10

Las agresiones y situaciones violentas son un grave problema en mi colegio.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	40%
No de acuerdo	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.-11

Los problemas de violencia dependen, sobre todo, del contexto social y familiar del alumnado.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	60%
No de acuerdo	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

**Cuadro N.- 12**

El profesor se encuentra indefenso ante los problemas de disciplina y agresiones del alumnado.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	60%
No de acuerdo	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.- 13

El propio profesor es en ocasiones es objeto de ataque del alumnado.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	60%
No de acuerdo	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.- 14

Los padres de los alumnos a menudo empeoran las situaciones de conflicto.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	70%
No de acuerdo	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.- 15

En casos de violencia, me siento respaldado por el resto de compañeros de mi centro.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	80%
No de acuerdo	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

**Cuadro N.-16**

En mi clase, suelo controlar y atajar los conflictos y agresiones, no llegando a ser un problema.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	90%
No de acuerdo	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.- 17

Los profesores, sin ayuda de otros profesionales no estamos preparados para resolver los problemas de malas relaciones y violencia en la escuela.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	70%
No de acuerdo	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.- 18

Para eliminar los problemas de violencia es necesario que el equipo completo de profesores tome conciencia y decida actuar.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	80%
No de acuerdo	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

**Cuadro N.- 19**

Para eliminar los problemas de violencia entre compañeros que se producen en la escuela, hay que implicar a las familias.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	60%
No de acuerdo	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.-20

La carga lectiva e instrucciones actúan como una exigencia que impide dedicarse a asuntos como los problemas de relaciones interpersonales.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	50%
No de acuerdo	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.- 21

Para eliminar los problemas de violencia y mejorar las relaciones interpersonales hay que modificar el currículo escolar.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	60%
No de acuerdo	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.

Cuadro N.-22

Considero que comenzar un proyecto de intervención sobre las agresiones y violencia es una idea muy buena.

RESPUESTA	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	80%
No de acuerdo	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario inicial para profesores-Maltrato entre escolares
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi.



ANEXO 4: ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Docentes de primero a quinto de E.G.B paralelos A y B

Buenas tardes soy estudiante de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca y formo parte de la segunda etapa del proyecto Bullying que consiste en la prevención y para ello es necesario desarrollar una investigación de campo, la cual servirá para elaborar mi tesis, por esta razón le pido su colaboración para responder las siguientes preguntas:

1. ¿Sabe usted qué es acoso escolar?
2. ¿Han escuchado acerca del Bullying? ¿En qué lugares?
3. ¿Ha recibido alguna charla o capacitación acerca de acoso escolar?
4. ¿De cuántos niños está formada su aula?
5. ¿Cómo se llevan los niños de su aula?
6. ¿Qué hace usted para mejorar las relaciones de los niños?
7. ¿Ha escuchado amenazas o ha visto agresiones de un compañero hacia otro?
8. Si las ha visto o escuchado ¿con qué frecuencia suceden?
9. ¿Cómo se siente usted frente a estas situaciones?
10. ¿Considera usted que la familia influye en el comportamiento de los niños?
11. ¿Ha conversado usted con los padres de los niños que tienen dificultad para socializar?
12. ¿Finalmente le gustaría aprender sobre alternativas educativas que mejoren las relaciones entre los niños?

Gracias por su participación, la información que usted me ha proporcionado será de gran aporte para el desarrollo de esta tesis.



ANEXO 5: GUIA DE OBSERVACIÓN PARTICIPATIVA
PARA LA ESCUELA FISCAL MIXTA "REPÚBLICA DE ALEMANIA"
DE PRIMERO A QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA PARALELOS A Y B

Fecha:

Lugar de observación:

Tipo de observación:

Hora de inicio:

Hora final:

Tipo de observación:

Propósito de observación: Identificar las relaciones interpersonales que mantienen los docentes con los estudiantes en el aula y el conocimiento que poseen los niños acerca de acoso escolar.

Actividades desarrolladas en el aula	Relación docente estudiantes	Conocimiento sobre acoso escolar
Sensibilización sobre acoso escolar. Importancia de romperla ley del silencio. Alternativas de solución de conflictos. El papel de los adultos y la escuela para prevenir el acoso escolar.	Los docentes de primero a tercero de básica recordaban a los estudiantes normas y reglas durante toda la exposición, por su parte los estudiantes en ocasiones hacían caso y en otras no.	Debido a la edad de los niños de primero, segundo y tercero asociaron acoso escolar con mochila escolar, útiles escolares entre otros relacionados con la palabra escolar. Lo que implica que desconocen que es acoso escolar. En el caso de los niños de cuarto a quinto de básica, hubo un gran aporte y conocimiento.



ANEXO 6: ENCUESTA PARA NIÑOS SOBRE ACOSO ESCOLAR (ALLAN L. BEANE.
Bullying. Aulas libres de acoso).

ENCUESTA SOBRE ACOSO ESCOLAR

Lee cada pregunta y respóndela tan sinceramente como puedas.

Ten presente la definición siguiente cuando escribas tus respuestas

El acoso se produce cuando una persona más fuerte y poderosa hace daño o asusta a otro más pequeño o más débil de manera deliberada(a propósito) y repetida (una u otra vez).

Fecha de hoy:

Nombre (si quieres darlo):

Marca esta casilla si eres niño ☐

Marca esta casilla si eres niña ☐

1. ¿hay alguien de nuestra clase que se porte mal contigo? Sí ☐ No ☐

Si es así ¿qué te hace?

.....
.....
.....

¿Con qué frecuencia ocurre (¿una vez al día? ¿Dos? ¿Varias? ¿Una vez a la semana?)
Respuesta:

.....

2. ¿Hay alguien que se porte mal contigo durante el recreo? Sí ☐ No ☐

Si es así ¿qué te hace?

.....
.....
.....

¿Con qué frecuencia?

.....

3. ¿Hay alguien que se porte mal contigo durante la hora del almuerzo? Sí ☐ No ☐

Si es así ¿qué te hace?

.....
.....
.....

(Cont.)



¿Con qué frecuencia?

.....

4. Hay alguien que se porte mal contigo en los servicios (baños). Sí ☐ No ☐

Si es así ¿qué te hace?

.....
.....

¿Con qué frecuencia?

.....

5. ¿Hay alguien que se porte mal contigo en los pasillos? Sí ☐ No ☐

Si es así ¿qué te hace?

.....
.....

¿Con qué frecuencia?

.....

6. Sin nombrar a quien (es) te acosa(n), descríbelo(s) marcando las casillas correspondientes de la lista siguiente:

☐ Más o menos de mi edad ☐ Más joven que yo ☐ Mayor que yo

☐ Una niña / una chica ☐ Un niño / un chico ☐ Un grupo

☐ ¿Algo más?.....

7. ¿Le has dicho alguna vez a alguien en la escuela que te están acosando?

Sí ☐ No ☐

Si no lo ha dicho nunca, ¿por qué no se lo dice a alguien?

.....
.....

Si ya lo has dicho alguna vez ¿por qué lo hiciste?

.....
.....

(Cont.)



¿Qué hizo esa persona para ayudarte?

.....
.....

Después de haberlo dicho ¿cesó el acoso? Sí ☐ No ☐

Después de haberlo dicho ¿empeoró el acoso? Sí ☐ No ☐

8. ¿Cómo te ha afectado personalmente el acoso? ¿Ha cambiado tu vida de algún modo? Piensas en cómo te sientes (¿bien?, ¿más o menos bien? ¿mal? ¿hartado?, ¿asustado?; en cómo te sientes contigo mismo; en cómo te va en los estudios; en quienes son tus amigos y amigas, y en cualquier otra cosa que pienses que puede tener relación con el hecho de que acosen

.....
.....
.....

9. ¿Desde cuándo te acosan? (¿Desde hace una semana o menos? ¿Desde hace dos o tres meses? ¿Desde hace un mes? ¿Desde algunos meses, medio año, un año, más de un año, unos cuantos años, muchos? ¿durante toda tu vida? Respuesta:

.....
.....

10. ¿Has acosa alguna vez a otra persona? Sí ☐ No ☐

Si es así ¿qué hiciste?

.....
.....

¿Por qué lo hiciste?

.....
.....

¿Cómo hizo que te sintieras?

.....
.....

11. ¿Estas acosando a alguien actualmente? Sí ☐ No ☐

Si es así ¿te gustaría dejar de hacerlo? Sí ☐ No ☐

12. ¿Qué podemos hacer para parar o impedir el acoso en nuestra clase?

.....
.....
.....
.....

ANEXO 7: FOTOGRAFÍA

SOCIALIZACIÓN CON LOS NIÑOS DE PRIMERO A QUINTO DE BÁSICA, PARALELOS A Y B SOBRE "ACOSO ESCOLAR"





ANEXO 8: CERTIFICADO
PROCESO DE CAPACITACIÓN A DOCENTES DE LA ESCUELA
"REPÚBLICA DE ALEMANIA"

ESCUELA FISCAL MIXTA "REPUBLICA DE ALEMANIA"

Dirección: Hermano Miguel 14-83 y Rafael María Arizaga/ Tel. 2833125

Cuenca, 11 de julio de 2013

Magister
Blanche Shepard
DIRECTORA DE TESIS

Su despacho:

El suscrito, Director de la escuela "REPÚBLICA DE ALEMANIA";

CERTIFICA

Que la Srta. **CARMEN YOLANDA SINCHI SINCHI**, desarrolló el proceso de capacitación a los docentes de primero al quinto año de básica con el tema de Investigación "**MEDIACIÓN ESCOLAR DIRIGIDA A LOS DOCENTES PARA PREVENIR ACOSO ESCOLAR**"; desde el jueves dos de mayo hasta el once de Julio del 2013.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizar al peticionario el uso que creyere conveniente.

Atentamente,

Mgs. Efrén Pando Encalada
DIRECTOR DEL PLANTEL



ANEXO 9: GUÍA DE CAPACITACIÓN EN MEDIACIÓN ESCOLAR





CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	134
¿Qué es el acoso escolar?	135
¿Cuáles son sus características?	135
¿Quiénes participan del acoso escolar?	136
FORMAS DE ACOSO ESCOLAR	136
Causas del acoso escolar	137
ATENTOS! A LAS CONSECUENCIAS DEL ACOSO ESCOLAR.....	137
5 Mitos acerca del acoso escolar.....	138
El rol de la escuela frente al acoso escolar	139
El docente frente al acoso escolar	139
La mediación escolar	143
Características de la mediación escolar	144
¿Quién puede ser mediador?	144
El docente como mediador	145
La mediación escolar una propuesta educativa para prevenir el acoso escolar	145
Principios básicos de la mediación escolar	146
Fases del proceso de mediación	147
Función del mediador.....	148
Habilidades del mediador en la mediación	151
La comunicación	151
La escucha activa	151
La asertividad.....	153
La empatía	154
Ventajas de la mediación.....	155
¡YA QUEREMOS SER MEDIADORES Y MEDIADORAS!.....	157
Bibliografía	158
Anexo 1: Descripción de la propuesta	161
Anexo2: Programación de actividades	166
Anexo 3: REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACION	176



Anexo 4: Protocolo de Acuerdo: Compromisos para la solución de la situación problema	177
Anexo 5: Pauta de evaluación entrenamiento en mediación escolar	178
Anexo 6: SUGERENCIA DE ACTIVIDADES DE DINAMIZACIÓN.....	179



PRESENTACIÓN

La Guía de capacitación en MEDIACIÓN ESCOLAR está dirigida a los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de básica de la escuela “República de Alemania” de la ciudad de Cuenca, con el fin de promover el desarrollo de habilidades en Mediación Escolar e incrementar su participación en la prevención del Acoso Escolar.

Objetivos de la guía:

Objetivo general

Capacitar a los docentes sobre la problemática y las estrategias del Acoso Escolar para prevenir los conflictos a través de la Mediación Escolar.

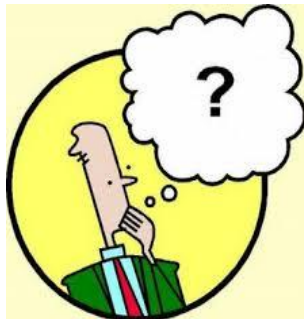
Objetivos específicos.

- Concientizar a los docentes la importancia de la aplicación de estrategias de prevención para afrontar el acoso escolar.
- Capacitar sobre las consecuencias del acoso escolar mediante talleres de formación individual y grupal a los docentes.
- Implementar en los docentes el uso de la mediación escolar en la resolución de conflictos de acoso escolar en la escuela

La guía consta de 2 partes

- Identificación del acoso escolar.
- Entrenamiento en mediación escolar.

Guía de capacitación en mediación escolar: para prevenir el acoso escolar



¿Qué es el acoso escolar?

El acoso escolar es la intimidación y maltrato entre escolares de forma repetida y mantenida en el tiempo, casi siempre lejos de la mirada de personas adultas, con la intención de humillar y someter abusivamente a una persona indefensa por parte de una persona acosadora o de un grupo mediante agresiones físicas, verbales, sociales y psicológicas (García & Freire, 2008).

¿Cuáles son sus características?

Según Dan Olweus (1989) estas son las características que definen el acoso escolar.

La persona que acosa, tiene más poder, que la persona victimizada.

La persona que acosa, generalmente suelen estar apoyados por un grupo que lo acompaña y aprueba sus conductas violentas, proporcionándole más fuerza y poder para intimidar o victimizar, la víctima por su parte se considera débil y no puede salir por sí solo de la situación.

Asimetría o desbalance de poder.

La asimetría de poder puede ser por: superioridad física; superioridad social; por su edad e incluso por la red de contactos que tiene dentro de la escuela, esto implica que uno o varios estudiantes tienen más poder sobre uno o varios estudiantes.

La intimidación puede ser oportunista, pero una vez que empieza, suele normalmente continuar.

Cuando la víctima no reacciona, o no sabe cómo reaccionar, estos comportamientos, tiende a habituarse y corren el riesgo de hacerse cada vez más grave.

Se mantiene en el tiempo.

Debido a la ignorancia y a la pasividad de la víctima, impide que se detengan los actos violentos convirtiéndolo en un acoso continuado.

Las conductas que dirigen los acosadores a las víctimas, inician con agresiones de tipo social, verbal y que debido a falta de intervención continúan con las agresiones físicas.



¿Quiénes participan del acoso escolar?



"Para Rosario Ortega y Dan Olweus pioneros en la investigación del acoso escolar existen tres actores principales una víctima, un acosador y uno o unos espectadores" (Krauskopf, 2006).

ACOSADOR

En general los acosadores suelen ser fuertes físicamente, impulsivos, dominantes, con conductas antisociales y poco empáticos con sus víctimas, son inteligentes con buenas habilidades sociales y popularidad en el grupo, es capaz de organizar o manipular a otros para que cumplan sus órdenes.

VICTIMA

Suelen ser débil físicamente e inseguras, por lo que resulta un objetivo fácil para el acosador, además son pasivas, introvertidas, con escasa autoestima, ausencia de amigos, depresión. La forma en que las víctimas reaccionan dependerá del tiempo que se lleven repitiendo las agresiones, desde responder agresivamente hasta mostrarse indefenso.

OBSERVADOR ESPECTADORES

Son aquellos que colaboran en el acoso, y aunque no acosan de manera directa, observan las agresiones, se muestran como neutrales y no quieren implicarse, pero al callar están tolerando el acoso escolar. En muchas ocasiones es el miedo a ser agredido o acosado hace que el resto de compañeros no se implique en favor de la víctima. Sin embargo que los espectadores hablen y rompan el código de silencio o no presencien la agresión, ayuda a la víctima a sentirse apoyada y con mayor capacidad para enfrentar la agresión.

FORMAS DE ACOSO ESCOLAR

Según Avilés (2000)

Físico: es una forma de directa de hacer daño: golpes en el estómago, en el rostro, daño físico, jalón de pelos, este tipo de acoso es más común en los varones.

Verbales: se caracteriza por utilizar apodos, comentarios ofensivos para dañar la integridad de la persona, es más común en las niñas.

Psicológicos: provoca en el niño miedo, ansiedad, depresión, humillación, desconfianza, el componente psicológico esta en todos los tipos de acoso escolar.

Social: se caracteriza por ignorar, aislarlo e impedir la participación de una persona exclusivamente en cualquiera que sea la actividad dentro o fuera del aula escolar.



Causas del acoso escolar

Según Olweus (2006), la falta de amor, la falta de cuidados e incluso pocas reglas y normas durante la infancia contribuyen al desarrollo de un modelo de reacción agresiva.

Allan Beane (2011) señala que los acosadores son niños y niñas que necesitan sentirse poderosos y que han aprendido que la intimidación funciona, según su investigación esta pauta de conducta puede iniciarse a los dos años y cuando mayor se hace el niño o niña más difícil resultara cambiar esta conducta. Además indica, que no existe un único motivo para que se convierta en acosador o acosadora, pero los factores del medio podrían influir en el desarrollo de conductas agresivas, y que como estas conductas son aprendidas, también podrían ser conductas desaprendidas, mientras más pronto sean detectadas, menor es el riesgo en el futuro.

Factores que influyen para que se dé el acoso escolar.

Familiar: es el más importante y el primer entorno en el que el niño se socializa, adquiere normas de conducta, de convivencia y forma su personalidad, de manera que es fundamental para su ajuste personal, escolar y social, estando en el origen de muchos de los problemas de agresividad.

Escolar: es clave, junto a la familia, en el desarrollo de la madurez y la socialización del niño. Los episodios de maltrato están estrechamente relacionados con los sistemas de actividad y el discurso que se produce en la escuela. Los niños han de sentirse seguros y tener pleno conocimiento del límite de sus actos.

La televisión: es tal la cantidad de escenas violentas que un niño o adolescente puede contemplar en las pantallas cada día, que puede llegar a la conclusión de que es normal el uso de la violencia, insensibilizándose ante el dolor ajeno y llegando a creer que "quien utiliza la fuerza tiene razón".

Socioeconómico y cultural: el entorno socioeconómico cultural y urbano junto a los valores y los factores individuales, influyen en el desarrollo de las conductas agresivas del niño que aprende del ambiente que le rodea.

¡ATENCIÓN! A LAS CONSECUENCIAS DEL ACOSO ESCOLAR

El acoso escolar tiene consecuencias inmediatas, los niños disminuyen su autoestima, identidad, capacidad comunicativa, generando en ellos tristeza y llanto, desesperación, deseo de no asistir a la escuela por temor de nuevos ataques, por lo cual somatiza diciendo a los padres que no pueden ir a la escuela porque les duele el estómago, la cabeza entre otros (Shephard , Ordóñez, & Rodríguez , 2012).



Sin embargo, Van der Meulen et al (2003) menciona que mientras son muchos los estudios que analizan los efectos inmediatos del maltrato son pocos los que se centran en las consecuencias a largo plazo, sus estudios obtuvieron, entre otros, los siguientes resultados: (García & Freire , 2008):

- El haber sido víctima por parte de los iguales durante el periodo escolar está relacionado con aprender a no hacerlo a otras personas, pero también con la pérdida de autoconfianza y autoestima.
- La situación de victimización lleva a las mujeres a un autoaislamiento social en la edad adulta (se refleja en los sentimientos de soledad), sobre todo, si el tipo de maltrato sufrido fue la exclusión social.
- En los hombres, la exclusión social y las amenazas verbales sufridas en primaria se relacionan con sentimientos de soledad y con una menor autoestima en relación con las mujeres.
- La exclusión vivida en la primaria y la secundaria se relaciona con un cierto grado de trauma posterior en los hombres.

"Smith y Shu (2000) afirman que a causa del acoso escolar, varios jóvenes se suicidan cada año, mientras que el estudio de Olweus (1993 b) demostró que los comportamientos de las víctimas podían continuar en la edad adulta, y que los adultos jóvenes mostraban síntomas de depresión y baja autoestima" (Sullivan, Cleary, & Sullivan, 2005).

Detectar el acoso escolar es muy importante indica Serrano (2006) pues nos ayuda en primer lugar, a determinar si estamos hablando de un problema real o imaginario; en segundo lugar, evita que los casos se agudicen; en tercer lugar, nos ayuda a dar una atención adecuada a víctimas, agresores, y espectadores y por último, convierte a los implicados en el conflicto en parte de la solución del mismo (García & Freire, 2008).

Conocer un indicador de acoso escolar, no nos dice que se esté produciendo, pero si nos da una señal de alarma para que los padres y docentes estén alerta, a ciertos rasgos o tendencias más frecuentes que presenta una persona que agrede "acosador" otra que es agredida "acosado" y una o unas personas que observan "espectador".



5 Mitos acerca del acoso escolar

"El acoso escolar es una forma de molestar entre amigos"

Los niños y niñas juegan y es normal que se molesten unos a otros, sin embargo el acoso escolar es algo más que sólo molestar. Se trata de individuos que continuamente buscan hacer daño a otros a los que consideran más débiles que ellos (física y psicológicamente). Muchas veces detrás de ese maltrato se encuentran prejuicios en torno al sexo, etnia, clase social, apariencia física, etc.

En estos casos, la víctima rara vez se atreve a denunciar, pues teme represalias. Molestar, bromear, sucede de vez en cuando, el acoso ocurre repetidas veces y el principal objetivo del agresor es que la otra persona se sienta mal. No es normal.



“Algunos niños se lo buscan, se merecen que los traten así”

Nadie se merece que lo traten mal. Algunos niños, niñas pueden volverse blanco de este tipo de acoso por ser considerados diferentes en cualquier aspecto o por no tener las habilidades sociales necesarias. Sin embargo, ser “diferente” no es una razón para ser maltratado.

En estos casos, es común que se responsabilice a la víctima, a quien se le pide injustamente que sea él o ella quien cambie su apariencia o su forma de hablar, por ejemplo, no se presta atención a la necesidad de erradicar el comportamiento abusivo en el entorno.

“Sólo los niños son los que acosan”

Las investigaciones revelan que tanto las niñas como los niños pueden fungir como agresores en una situación de acoso escolar. En cuanto a las víctimas, los estudios realizados en nuestro país apuntan a que no hay una diferencia significativa en la incidencia de acoso escolar entre hombres y mujeres. Los niños sufren más a menudo el tipo de acoso que incluye amenazas físicas y golpes, mientras que las niñas reportan más frecuentemente acoso verbal y exclusión social. (Gálvez-Sobral, 2011).

“Sucedee en todos lados. Es parte normal de ser niño o niña”

Si las personas creen que es normal ser insultado, empujado, golpeado, amenazado o ignorado sistemáticamente, es menos probable que intervengan cuando presencian situaciones como esas. Este tipo de pensamiento le da permiso al agresor de seguir abusando del poder entre sus compañeros. Un apodo, por ejemplo, deja de ser agradable, cuando el niño o la niña se sienten agredidos o humillados cuando los llaman de esa forma.

“Quienes han vivido acoso sufren por un tiempo, pero después se les pasa”

Lamentablemente no, el acoso escolar tiene consecuencias a corto y a largo plazo. Desde el ausentismo escolar, que influye en el rendimiento, hasta trastornos emocionales severos como depresión y ansiedad. Algunos incluso, ante la desesperanza, llegan al suicidio. Muchos adultos recuerdan aún con dolor los años en que sufrieron este tipo de abusos.

El rol de la escuela frente al acoso escolar

En el escenario social del centro educativo se tejen una serie de subsistemas de relaciones interpersonales que influyen directamente en el devenir de la convivencia, que están estampados de conflictos y que pueden, sino aprendemos a comprenderlos, llegar a cuajarse de problemas sociales (Beane, 2006).

“La escuela y el docente debe acompañar al niño para construir una inteligencia solidaria, atenta a las necesidades de los otros , y al cuidado d la vida, o sea, “razonar moralmente”, no con la mera finalidad, de transmitir pautas valorativas e informativas, fijas e inamovibles, sino que los alumnos sean capaces de evaluar críticamente y con responsabilidad social los propios valores en que han sido formados, tener coherencia en lo que se dice y hacen, ser en definitivo jóvenes libres y dignos” (Leva & Fraire).

El docente frente al acoso escolar

El docente es una persona que integra o forma parte de una escuela, con funciones y fines comunes, acompañar al estudiante en su proceso de enseñanza, planificar las clases, son



algunas de las actividades que debe realizar. Sin embargo a las situaciones de acoso escolar que se visualizan en los últimos años requiere que el docente modifique su rol, según Shephard, Ordóñez, & Rodríguez (2012) existen espacios como los patios, el momento del recreo, el aula (el docente esta distraído o sin su presencia) donde los niños ponen apodos y que estos se caracterizan por la usencia de vigilancia de un adulto, que haga que se respeten las normas y reglas que regulen las acciones y conductas de los niños, por tanto es importante que el docente este mas alerta.

Identifiquemos el acoso escolar

El acoso escolar sucede precisamente en lugares y momentos en los que los niños y niñas creen que no serán descubiertos por los adultos, de manera que identificarlo se convierte en un gran reto para el personal del centro educativo, donde maestras y maestros son clave.

Hablemos con otros maestros y maestras

Toda la comunidad educativa debe estar unida para enfrentar el acoso escolar. Es importante conocer las opiniones de sus colegas acerca de la situación y manejar una definición en común.

El Ministerio de Educación debe, por ley, resguardar la integridad de toda niña, niño, adolescente o joven en los centros educativos; por lo que se implementan estrategias para erradicar el acoso escolar y todo tipo de violencia, entre las que se incluyen la formación docente y un protocolo.

Observemos sistemáticamente

- Ausencias escolares frecuentes de un alumno o quejas de los padres de que no quiere asistir a la escuela.
- Espacios y momentos en los que generalmente hay poca supervisión: pasillos, recreos, baños, clase de deporte.
- Las risas y burlas constantes en contra de determinados alumnos o alumnas.
- Niños o niñas que permanecen solos durante mucho tiempo.
- Paredes, baños, pupitres en los que escriben insultos o apodos.
- Niños o niñas que se quejan constantemente de ser maltratados.
- Robos de objetos de determinados estudiantes.
- Cambios abruptos en el rendimiento escolar.
- Quejas somáticas constantes: dolores de cabeza, de estómago o de otro tipo cuya causa no está clara. Principalmente domingos en la noche y lunes en la mañana.

Hablemos y escuchemos

Quienes verdaderamente saben qué es lo que está sucediendo en relación al acoso escolar son los mismos niños y niñas. Se trata de una discusión general, no se trata de señalar ni de acusar a nadie.

No enfrentemos a niños o niñas que agreden con víctimas al mismo tiempo, pues con esto se expone a los estudiantes que son acosados.



Estrategias para prevenir el acoso escolar

Según Olweus (2001) Las estrategias educativas se relacionan con las técnicas o procedimientos que los docentes implementan para controlar situaciones de maltrato, acoso e intimidación entre escolares, con el objetivo claro y preciso de concientizar a los estudiantes de las consecuencias negativas y destructivas de su conducta contribuyendo a una reinterpretación de la situación a través del diálogo, para mejorar el clima y la convivencia escolar.

La prevención implica establecer un ambiente seguro y de confianza dentro de su institución. Significa identificar qué factores permiten que haya acoso y actuar con anticipación para erradicarlos.

Garanticemos la seguridad en lugares específicos

Quien agrede busca espacios y momentos en los que no haya adultos cerca. Con el equipo docente, **identifiquen los lugares de riesgo y definan acciones para que sean lugares seguros**. El acompañamiento permanente para poner atención a las diferentes actitudes y conductas e intervenir en casos de agresión o tensión puede ser útil.

En el caso de los docentes se deben unificar los lineamientos para que todos intervengan ante las situaciones de agresión de la misma forma. Esto requerirá que lleguen a acuerdos sobre cómo hacerlo y lo apliquen de la misma manera. Asimismo, **involucrar a los propios alumnos y alumnas en velar por la seguridad de las y los demás**.

Frenemos las burlas a tiempo

Como docente **no admita burlas y ridiculización en clase**, aunque sea un comportamiento común, sobre todo cuando se detecta que uno o más niños son blancos constantes de bromas.

Hable sobre esto con alumnas y alumnos, en torno al daño que se hace y las **consecuencias del irrespeto** por las y los demás.

Asignemos los asientos en el aula

Esto le ayudará a tener cerca de usted a los niños que tienden a ser más agresivos o difíciles de manejar. Por otro lado, al asignar asientos a los alumnos vulnerables a este tipo de acoso, puede **evitar que estén cerca del agresor**, que no se queden olvidados atrás del aula y que estén **cerca de niños amistosos y amables** que eventualmente puedan apoyarlos.

Apliquemos reglas claras en contra del acoso escolar

Evitemos sanciones que humillen, menosprecien o ridiculicen a los alumnos y alumnas.

Asegurémonos de enfocarnos en la conducta de la niña o el niño, **orientar**los a desarrollar comportamientos adecuados; no hacer valorizaciones, ni juicios sobre ellos. Las sanciones violentas dan lugar a mayor número de situaciones de acoso y promueven un ambiente de violencia en el aula.

Es necesario que las **normas sean claras y fáciles de cumplir**. Estas funcionan mejor si son elaboradas por todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo a los alumnos y alumnas.



Promovamos un buen Clima escolar

El proceso de enseñanza aprendizaje debe contemplarse como una oportunidad para el muto **enriquecimiento entre docentes y estudiantes**.

Los objetivos deben ser comunes y la buena gestión del aula permite el establecimiento de una base fundamental para poder **gestionar los conflictos de manera positiva** y evitar casos de acoso escolar.

Promovamos la Empatía

Empatía es la habilidad de identificarse y entender los sentimientos, motivaciones o simplemente la situación de otras personas. **La habilidad de “ponerse en los zapatos del otro”** es una pieza clave para la convivencia pacífica entre las personas. Esto permite reflexionar sobre lo que no nos gusta que nos hagan o que nos pase, para no hacer lo mismo a nuestras compañeras y compañeros.

Evitemos los prejuicios y discriminación

La discriminación y los prejuicios están basados casi siempre en los estereotipos, que son creencias, ideas y sentimientos, negativos o positivos, hacia personas pertenecientes a un grupo determinado.

Muchas veces, sin percatarnos, reproducimos prejuicios y cometemos discriminación. Por ello **es necesario cuestionarnos, reconocer cómo actuamos y replantearnos la manera en que pensamos y actuamos**, pues somos un modelo a seguir para los niños y niñas, adolescentes y jóvenes.

Resolvamos los conflictos

Parte central del aprendizaje que contribuye a la prevención del acoso escolar es aprender a manejar y resolver conflictos. Las diferencias de opiniones siempre existirán dentro de los grupos, pero recordemos que **el conflicto no es lo mismo que el acoso escolar, porque no es producto del desbalance de poder entre dos alumnos y no es una conducta sistemática**.

Los conflictos son más comunes y no tan graves, pero sí atentan contra el clima escolar, la manera en que resolvamos el conflicto y respetemos la dignidad de los otros y otras puede contribuir a un ambiente escolar agradable y pacífico.

Aprender a resolverlos de una manera adecuada, puede dar, tanto al niño o niña que agrede como a la víctima, herramientas distintas para **afrontar las situaciones que les molestan**. Recordemos que la manera en que manejemos la disciplina y reaccionemos será un modelo de cómo resolver conflictos.

Se debe contar con herramientas teóricas y metodológicas que orienten este manejo.

El diálogo es la herramienta por excelencia en la resolución de conflictos, permite escuchar a la otra persona y entender que trata de comunicar, en el marco del respeto, el reconocimiento mutuo y de búsqueda de la armonía, no sólo en lo individual sino también en lo colectivo. El propósito es encontrar una solución mutuamente satisfactoria entre las partes involucradas. En este sentido, es útil seguir las siguientes orientaciones:

Promovamos la asertividad

Poder hablar de nuestros sentimientos y opiniones de manera adecuada, sin ser agresivos, ni herir a los demás, es tener una conducta asertiva. Para poder resolver un conflicto es necesario poder expresar nuestros sentimientos.

La asertividad puede verse también como una estrategia de comunicación respetuosa y madura, que no agrede ni somete a las personas. Permite el ejercicio de la ciudadanía para que las personas comuniquen sus sentimientos e ideas, defiendan sus derechos y planteen sus necesidades e intereses, sin herir ni ofender



Hagamos conciencia del temor

La razón principal por la que los testigos no denuncian y apoyan el acoso, aunque no estén de acuerdo, es el temor a las represalias. Los niños y las niñas tienen miedo a que los llamen chismosos, al rechazo del grupo o a volverse el próximo blanco de ataque. Poder identificar y expresar este temor, es el primer paso para atreverse a actuar de manera diferente. **Brindarle al niño un ambiente en el cual tenga confianza y le garantice que se hará un buen manejo de la información que le entregue.**

Diferenciamos entre ser “chismoso” y denunciar

Ayudemos a los alumnos y alumnas a darse cuenta de que “chismosear” y denunciar no es lo mismo. El “chisme” es decir cosas que no son ciertas, con lo cual se ocasiona problemas a otras personas. **Cuando un niño o niña denuncia una conducta de acoso escolar está protegiendo la seguridad de otro niño,** por lo tanto está colaborando con un ambiente de paz en el aula y en la escuela. Promueva esto como un valor y busquen formas de reconocer y proteger a quien denuncia.

Hagamos sugerencias para los testigos

Los niños y niñas que presencian el acoso escolar pueden actuar de varias maneras:

- Negarse a participar activamente del acoso, es decir no apoyar al agresor de ninguna forma. **Evitar las burlas o risas que hagan pensar al niño o niña que agrede que se está de acuerdo con lo que hace.**
- Irse del lugar y **negarse a presenciar la situación violenta.**
- Intervenir. Pueden decirle al otro niño o niña que pare, que no se debe tratar a las personas de esa manera.
- Acompañar a la víctima y **ofrecerle su amistad.**
- **Involucrar en su grupo a los niños y niñas que han sido rechazados o excluidos.**
- Distraer al niño o niña que agrede para que pare la conducta.

La mediación escolar

Un método para prevenir e intervenir: conflictos entre escolares

La mediación escolar es una herramienta valiosa para las instituciones educativas y que a través de su aplicación han evitado que las diferencias que existen entre niños se tornen violentas, en el proceso de mediación las partes implicadas comprenden que las ideas y opiniones de los demás deben respetarse, no hay ganadores, no hay perdedores, pero si hay acuerdos y compromisos que adquieren las dos partes (Brandoni , Mediación escolar, 1999).

Según Rosario Ortega (1998) la mediación escolar es un programa que ayuda a resolver conflictos y no otro tipo de problemas que emerjan de la convivencia cotidiana de los niños en la escuela, siendo inútil utilizarla en casos de violencia escolar debido a que los implicados se encuentran en un desbalance de poder y condiciones, hacerlo asumiría que el agresor y la víctima tienen los mismos derechos lo que es un grave error, la víctima se siente indefensa e incluso culpable lo que le impide ser asertiva para participar en el proceso de mediación, mientras que el agresor no asume su responsabilidad ante las condiciones de la víctima y menos considera que tienen los mismo derechos.

En el ámbito escolar la mediación se aplica hace tres décadas y aunque su origen no es en el campo de la educación ha logrado grandes resultados. En los 70 el presidente de los Estados Unidos Jimmy Carter impulso los programas de mediación comunitaria y debido al



éxito de su aplicación se extendió a todo el país y más tarde en la década de los 80 la mediación fue aplicada en la comunidad educativa enseñando a los estudiantes a mediar los conflictos de sus compañeros. Cohen (1995) indicó que esta mediación se realizó sobre 4 supuestos (Brandoni, Mediación escolar, 1999):

- * El conflicto es una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes.
- * El conflicto es inevitable y por ello el aprendizaje en habilidades para resolver los conflictos es tan educativo y esencial como aprender geometría.
- * Los estudiantes pueden ayudar a resolver los conflictos a otros estudiantes y están adecuados como la ayuda de los adultos.
- * Animar a los estudiantes a resolver los conflictos en un momento determinado y de forma colaborativa, ya que es un método efectivo para prevenir futuros conflictos y castigos.

Características de la mediación escolar

Según Isabel Soler (2007).

- Es un acto cooperativo, no competitivo.
- Está orientado hacia el futuro ya que su fin es mejorar las relaciones.
- No se da el “yo gano, tu pierdes” si no que debe haber dos ganadores.
- Es un proceso voluntario que requiere que ambas partes estén motivadas.
- Se preocupa por las necesidades e intereses, en lugar de por el estatus.
- Intenta igualar el poder no a acrecentarlo.
- No es amenazante ni punitivo.
- Es un proceso totalmente confidencial.
- Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y enfoques para la resolución funcional del conflicto.

¿Quién puede ser mediador?

El perfil del mediador requiere una persona que disponga de tiempo suficiente, que pueda mantener la calma, que pueda escuchar con atención, mantener la objetividad, guardar confidencialidad, en fin deberá preguntarse si realmente está interesado en ejercer como mediador, pero ante todo que tenga claro que no se trata de un cargo de poder, sino que su trabajo consiste en tratar de unir a las dos personas y llegar a una solución sin imponerse merito por la solución a la que se llegue (Brandoni, Mediación escolar, 1999).

Perfil del mediador o mediadora

Según el Manual Para la Formación en Mediación Escolar de Chile (2009).

- Imparcial,
- Neutral.
- Objetivo/a en sus apreciaciones y expresiones.
- Con aceptación de diversidad (Sin juicios).
- Con capacidad para liderar y motivar a la toma de acuerdos.
- Con capacidad para adaptarse a las distintas características individuales



- de las personas en conflictos. Flexible.
- Persona propositiva y creativa para llegar a acuerdos.
- Persona perseverante y persuasivo/a.
- Respetuoso/a y honesto/a.
- Con capacidad de Humor, como factor protector fundamental.

El docente como mediador

Según Alvarado (2006) el docente en la escuela es quien anima a los niños a que cumplan sus metas, superen sus dificultades y desarrollen habilidades que les permitan adaptarse de forma gradual al mundo en el que viven de forma responsable y autónoma.

En el aula escolar el docente debe mantener un ambiente de convivencia y evitar malos entendidos o diferencias entre ellos, sin embargo si el conflicto se ha presentado el docente interviene como parte de su responsabilidad, pero también desempeña el papel de mediador porque en su intervención escucha a las dos partes, comprende el problema y ayuda a solucionarlo.

La función del docente no es únicamente enseñar de forma vertical, en la que se considere a los niños como hojas en las que se van imprimiendo números y letras, el docente en su papel de mediador comprende las fortalezas y limitaciones que tiene el niño y se interesa por lo que le sucede, además es imparcial en sus decisiones y transmite confianza para que los conflictos que se resuelvan sean más efectivos y duraderos, eso convierte al docente en un mediador y además según María Munné y Pilar Mac-Gragh (2006) cuando el docente ha recibido la formación pertinente puede desarrollar en los niños las siguientes características:

- Humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda para poder solucionar las propias dificultades.
- La responsabilidad de sus propios actos y de sus consecuencias.
- El respeto por uno mismo. La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores.
- Es respeto por los demás .la comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.
- La necesidad de la privacidad en los momentos difíciles.
- El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.
- La comprensión del sufrimiento que produce los conflictos.
- La creencia en las propias posibilidades y en las del otro
- La potenciación de la creatividad sobre una base de la realidad.
- La capacidad para aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano

El protagonismo que perciben los participantes le brinda la oportunidad al docente como mediador de prevenir la violencia y mantener una cultura de paz.

La mediación escolar una propuesta educativa para prevenir el acoso escolar

El acoso escolar de acuerdo a las investigaciones que existen, muestran un agresor carente de empatía que no mantiene normas, reglas y menos respeto por los demás e incluso disfrutaría del daño que le causa a la víctima y esta a su vez se convierte en punto vulnerable porque no reacciona, llora frente al agresor y en la mayoría de los casos hay



niños que presencia la agresión pero no hacen nada para ayudar a la víctima, se mantienen en silencio y esta conducta pasiva apoya la conducta del agresor.

El agresor también es una persona que busca llamar la atención, piensa que todos están en su contra y esta visión le impide reaccionar ante la provocación, comunicarse con esta persona se vuelve complejo porque no escucha y según las investigaciones de Nora Rodríguez (2005), Rosario Ortega (2008) un ambiente pacífico se logra cuando las personas saben comunicarse, saben escuchar y esto implica respetar lo que siente y piensa la otra persona, un factor importante para resolver los conflictos y evitar que se manifieste el acoso escolar.

En la mediación escolar la escucha activa es una de las habilidades más potentes y útiles para mediar cualquier conflicto, cuando un mediador, en este caso el docente, escucha activamente a las partes está comprendiéndolas, ayudando a que se expresen mejor y facilitando la comunicación entre ellas, además es una técnica que está dentro del enfoque Cognitivo Conductual que ofrece un marco de referencia que permite que toda persona se haga responsable de sus pensamientos, sentimientos y conductas, de tal forma que el niño expresa lo guardado de un modo no ofensivo.

Principios básicos de la mediación escolar

Los principios son aquellas normas por las que se rige el proceso de mediación y que ha sido definido por especialistas en base a casos prácticos.

Según Johnson y Johnson (1995) los principios más comunes en los que se basa la mediación son los siguientes (Brandoni, Mediación escolar, 1999):

Voluntariedad: la mediación es voluntaria, no se obliga a ninguna de las dos partes a participar de la mediación pero si es posible motivarlas a que culminen todo el proceso. Al ser voluntario si las partes lo consideran puede retirarse en cualquier momento, independiente de las ventajas que haya expuesto el mediador, en ningún caso las personas pueden ser obligadas o impedir la decisión de no continuar.

Confidencialidad: al iniciar el proceso de mediación el mediador debe indicar, que todo lo que se hable en la sección es confidencial, al hacerlo se busca potenciar la confianza, seguridad y libertad para mantener un diálogo fluido con los participantes.

Compromiso: cuando los participantes aceptan el proceso de mediación se comprometan a culminar la sección, a respetar las normas establecidas y a ser responsables por lo que digan.

Imparcialidad: en la mediación escolar los individuos deben ser tratados de la misma manera, el mediador no puede imponer su criterio sobre el criterios de las partes esto con la finalidad que las partes tengan la capacidad de llegar a un acuerdo por medio de sus propias decisiones y darle fin al conflicto, un proceso justo y objetivo.

Justicia: "Cada persona tendrá que exponer su punto de vista respecto del conflicto y no será interrumpida" (Brandoni, Mediación escolar, 1999).

Durante el proceso de mediación se debe evitar el desequilibrio de poderes entre los mediados procurando mantener constante equidad en el procedimiento, de tal modo que los acuerdos sean mutuos y beneficios para las dos partes.

Fases del proceso de mediación

Las fases que se anotan son parte del proceso formal de mediación escolar y según Torrego (2003) serán las que se promuevan la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto.

La premediación	Esta es la fase previa a la mediación y servirá para crear las condiciones apropiadas en la que las partes acepte voluntariamente el proceso.	Se explica por separado a las partes el proceso y las normas a seguir. Es importante determinar si la mediación es apropiada para el caso. Se debe reconocer, si las partes se sienten cómodas con la persona que va a desarrollar el proceso de mediación (docente). Luego de establecer el compromiso y la voluntariedad de las partes, se acuerda con una próxima reunión para dar inicio al proceso de mediación.
Presentación y reglas del juego	Es una fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y las personas mediadas.	Se explica a las partes el papel que desarrollara el mediador; no obligara en ningún momento a llegar a un acuerdo, sino a ayudarles a conseguirlo y supervisar que todo se de bien. Se les aclara que el proceso confidencial, voluntario, y requiere su participación siendo honestos y sinceros. Además en esta fase aceptan cumplir normas básicas como; no interrumpir, no utilizar un lenguaje ofensivo, no descalificar al otro. Es muy importante tener previsto el espacio. El tiempo, papel para notas, la coordinación entre los mediadores (Blasco Calvo & Pérez Boullosa, 2012).
Cuéntame	Esta fase está dedicada a conocer la versión de cada una de las partes sus preocupaciones, sus sentimientos en donde podrán desahogarse y ser escuchados.	El mediador procura crear un ambiente apropiado para el intercambio de mensajes. Se debe escuchar atentamente a las partes para poder clarificar, parafrasear, resumir y establecer los temas más importantes del conflicto. Durante el desarrollo de esta fase el mediador no debe valorar, aconsejar, juzgar o dejar de mostrar interés en lo que dicen las partes. La escucha activa será una de la estrategias que desarrolle el mediador, así como apoyar el dialogo entre las partes.
Aclarar el problema	En esta fase se debe lograr una misma base de coincidencia a partir de la cual será posible la comunicación.	El mediador a través de frases tratara de clarificar cual es el problema. Para clarificar el problema se debe tener en cuenta cuales es la posición de cada participante, sus intereses y valores que están presentes. Al final de esta fase el mediador presenta un resumen de los puntos en común que tienen respecto al conflicto.
Proponer soluciones	En esta fase se debe lograr soluciones, y para	Los participantes proponen a partir de sus necesidades e interés. Cada solución que den los participantes será



	ello el mediador consulta a las partes que estarían dispuestos a hacer para llegar a una solución.	escuchada, respetada y tendrá el mismo valor cuando se analice la propuesta. Al final de esta fase se debe evaluar la viabilidad de cada solución, que sea justa para las dos partes y que no dañe a terceros.
Llegar a un acuerdo	Esta es la fase final en la que se ayuda a las partes mediadas a definir con claridad el acuerdo ya que su éxito dependerá de que sea perdurable e el tiempo y solución finalmente el problema.	Definido el acuerdo el mediador leerá el acuerdo y las partes implicadas deberán firmarlo comprometiéndose a su ejecución. Firmado el acuerdo se entregará una copia a cada una de las partes y una tercera copia queda para el mediador. Antes de finalizar y felicitar a las partes por la colaboración frente al proceso, es importante establecer un plazo para una nueva sesión con la finalidad de evaluar el cumplimiento del acuerdo.

Función del mediador

Según Sara Rozenblum de Horowitz (2007) es responsabilidad primaria del mediador estar informado de todo lo acontecido hasta que se inicie el proceso de mediación, de tal forma que atraiga a las partes para que puedan negociar y llegar a un acuerdo que beneficie a las dos partes, entre otras funciones destacan las siguientes:

- El mediador ayuda a formular y a reformular en términos aceptables preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte aclarando situaciones que han sido pasadas por alto y que no ha recibido suficiente atención.
- El mediador no debe poner en evidencia negativa a una de las partes frente a la otra, para evitar esta situación debe entrevistar a las partes por separado antes de iniciar al proceso.
- El mediador es responsable de proteger y garantizar la integridad de los participantes en el proceso de mediación.
- El mediador no debe imponer a las partes sus juicios y sus preferencias respecto de la resolución del conflicto, sin embargo debe comprobar la receptividad de las partes, considerando las consecuencias del acuerdo al cual están arribando para así asegurar que sus términos se pueden desarrollar y sean duraderos.
- El mediador es temporal, los acuerdos a los que hayan llegado no, las partes tienen que vivir con el acuerdo y no con el mediador.

Si el proceso de mediación ha sido insuficiente o inadecuado, es tarea del mediador remitir el caso a otros profesionales.



La negociación es una de las funciones que el mediador, en este caso el docente debe enseñar a sus estudiantes de tal forma que el conflicto se resuelva y se mejore la calidad de su relación.

Enseñar a los niños a negociar

Prevenir a través de la enseñanza es una de las funciones del docente como mediador, porque a través de su enseñanza se puede obtener mejores resultados cuando se asista al proceso de mediación, cuando el docente conversa en sus clases con los estudiantes le da sentido a la cooperación, a la comunicación, a la expresión de los sentimientos, y además ayuda a que los niños desarrollen habilidades para responder creativamente ante los conflictos, estas características pueden desarrollarse a través de la negociación que es un proceso que trata de lograr una conciliación ya sean intereses comunes u opuestos y lo más importante que quieran llegar a un acuerdo (Darino & Olivero, 2000).

Según Johnson y Johnson (1994) la negociación ayuda a construir un aula y una escuela pacífica, la negociación puede ser de dos tipos la distributiva o de "ganar y perder" y la integradora o resolución de conflictos. La negociación apropiada sería la integrativa porque a diferencia de la distributiva, esta enseña a trabajar en conjunto para lograr un acuerdo que beneficie a todos los involucrados la negociación integrativa comprende los siguientes pasos (Brandoni, Mediación escolar, 1999);

Describir lo que se desea

Los niños deben usar su capacidad de comunicación, indicando específicamente su deseo por el objeto y comprendiendo la necesidad del otro.

Describir sus sentimientos

Los niños deben comunicar lo que sienten clara y abiertamente.

Describir las razones de sus deseos y sentimientos

Se debe poner especial atención para comprender las razones de las partes por quedarse con el objeto. En estos casos es importante potenciar la cooperación.

Adoptar la perspectiva del contendiente y comunicar la propia comprensión de los deseos y sentimientos del otro, y de sus razones subyacentes.

Llegado a este punto se puede utilizar la frase "Comprendo que tú", considerando el problema para que beneficie a las dos partes al mismo tiempo.

Crear tres planes alternativos para resolver el conflicto que maximicen los beneficios mutuos.

El mediador debe ser creativo para crear nuevas opciones que resuelvan el problema.

Elegir uno de los planes y formalizar el acuerdo con un apretón de manos



La opción que se elija debe ser justa y acordada por las dos partes, fortaleciendo la capacidad de los niños para trabajar de forma cooperativa y resolver constructivamente los conflictos en el futuro.

La negociación debe practicarse hasta transformarse en una pauta automática de conducta, a fin de poder recurrir a ella, cuando se presenten conflictos con emociones intensas, así, cuando los niños aprenden a negociar facilitan el proceso de mediación.



Habilidades del mediador en la mediación

La comunicación

Según Rosario Ortega (2008) la comunicación es una de las estrategias principales de la mediación escolar y esta es una de las habilidades que el mediador debe desarrollar, de tal forma que transmita habilidades comunicacionales hacia los niños, no únicamente el mensaje verbal, también tiene importancia los elementos orales y visuales que acompañan el acto comunicativo.

Un estudio desarrollado por el profesor Albert Mehrabian de la Universidad de UCLA analizó la coherencia o la incoherencia de los diálogos y comprobó que el aspecto verbal ocupa un 7% en el proceso de diálogo, mientras que el oral como el tono de voz y entonación un 33% y un 55% lo ocupa el aspecto visual; las miradas, gesto, aspecto personal, todo esto refleja seguridad y convicción, la forma en que se dice da consistencia al mensaje y esto va a ayudar a comprender y a ser comprendidos con facilidad, de igual forma existen elementos que pueden distorsionar la comunicación como; poner etiquetas, culpabilizar, generalizar, interpretar el pensamiento, razonamiento emocional, ser imperativos e inflexibles, por ello el mediador debe ser estratégico frente a cada caso y demostrar interés por lo que dicen y sienten los participantes, cabe destacar que toda conducta del niño comunica algo y que conversar sobre aquello, hace que se sienta escuchado y colabora mejor (Miguel Olascoaga: 2012).

Según el modelo de comunicación propuesto por Román Jakobson (1956), la comunicación se centra en el estudio de las funciones del lenguaje y está conformada de seis elementos (Banegas Diana: 2013):

Elementos de la comunicación

- **El emisor o destinatador:** es la persona que toma la iniciativa para comunicación.
- **El receptor o destinatario:** es la persona a quien va dirigido el mensaje
- **El mensaje:** es el contenido mismo de lo que se desea transmitir.
- **El contexto:** es el referente del mensaje que el destinatario puede captar.
- **El código:** debe ser común para que el destinatario transmita el mensaje y el destinatario lo comprenda.
- **El canal:** es a través del cual se emite el mensaje y permite la conexión física y psicológica entre el inicio y el final del proceso.

Estos elementos en función con mecanismos como la empatía, el feed-back, la asertividad y la escucha activa, hacen más efectivo el proceso de mediación.

La escucha activa

Cuando escuchamos a las personas, debemos preguntarnos si en verdad lo hacemos o estamos pensando que les vamos a responder, este no es el objetivo de la comunicación, por ello se presenta la escucha activa, que es una práctica que se maneja dentro del proceso de comunicación, y su aplicación requiere que el mediador se convierta en un buen oyente, para entender las ideas y poder generar intercambio de información precisa, estableciendo una gran fidelidad en la transmisión y recepción del mensaje, a su vez la empatía que se maneja en ese



momento permitirá reconocer los probables efectos que surjan en los participantes durante el proceso (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009).

“La recepción de la comunicación emocional de los otros requiere el desarrollo de las habilidades de escucha activa, también llamada escucha atenta, que implica oír al otro con total apertura, de manera que la persona siente que puede expresar sin miedo a ser juzgada, aun cuando el oyente no esté de acuerdo con lo que dice. La escucha activa es el primer paso hacia el fomento de las buenas relaciones ya que permite una actitud abierta a la discusión y favorece la resolución positiva de los problemas ” (Vivas, Gallego , & González, 2006).

Técnicas de escucha activa

Las técnicas de la escucha activa pretende que el interlocutor se de en cuenta que tiene nuestra atención, estas técnicas son (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009):

- **Clarificación:** se utiliza cuando los participantes emiten un mensaje que no se comprende o es confuso, se puede utilizar las preguntas como; ¿Quieres decir qué?, ¿Estás diciendo qué? Clarificar esta ambigüedad nos comprueba hasta qué punto estamos entendiendo a los participantes.
- **Parafrasear:** básicamente es reformular lo que dicen los participantes, manteniendo las ideas principales, hechos y emociones que se deseen transmitir. Esto permite que vayan eliminado las autodefensas que tenía al inicio y que el acuerdo avance.
- **Reflejo:** esta técnica desarrolla empatía por lo que siente la otra persona, de tal forma que el otro se siente comprendido animando a que exprese sus sentimientos y sean más conscientes de ellos.
- **Síntesis:** al final lo que busca el mediador es unir los elementos que surgen en los mensajes de la otra persona, con ello se verifica que existe una eficaz papel de emisor-receptor.

Según el Manual para la formación en mediación escolar (2009) el desarrollo de estas técnicas debe evitar ciertas barreras que restan eficacia para acercarse al otro, entre ellas: que el mediador este apurado e impaciente por atender otras situaciones y termine el proceso aconsejando o instruyendo sobre lo que deben hacer los participantes; el temor y la inseguridad de no llevar el proceso de forma adecuada, causan desconfianza en los participantes e incluso llegando a descalificarlo; el desinterés y el cansancio puede generar chantaje o amenazas entre los participantes porque no hay control del proceso; ansias de ayudar a los involucrados, el mediador debe estar consciente de que no puede presionar a los implicados a llegar a una solución, su función se limita a ayudar a las partes y por ello debe estar atento a lo que dicen (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009)

Para evitar estas barreras, sugieren algunas claves para desarrollan una buena escucha activa (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009):

- Mantener una actitud de respeto hacia los participantes es decir no interrumpirlos, o cambiar el tema.
- El lugar donde se desarrolle el diálogo debe ser apropiado y cómodo.
- Al iniciar el proceso es importante preguntarles a los participantes sobre sus necesidades, preocupaciones, o dificultades.
- Conforme se desarrolla el diálogo el mediador se ubica en el lugar del otro.



- Si no se comprende lo que dicen, es necesario hacer preguntas que faciliten la comunicación, pero no que se convierta en un interrogatorio.
- Debe existir relación entre los que digan verbalmente y lo que expresen de manera no verbal.

Finalmente las ventajas que se obtienen cuando el mediador desarrolla la escucha son (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009);

Ventajas

- Escuchar activamente crea un clima de confianza, que incrementa la participación y colaboración de los implicados.
- Se reduce la tensión y se toman mejores decisiones, que facilitan la resolución del conflicto.
- Se trabaja mejor, porque el mediador es capaz de entender mejor y sus respuestas son más adecuadas.
- Durante el proceso los participantes se sienten más seguras con sigo mismo y aceptadas por la otra persona.

La asertividad

"La comunicación asertiva es aquella comunicación fluida, generalmente en primera persona, que escucha atentamente al otro, sin enjuiciarlo, que permite el intercambio de diferentes perspectivas y es un diálogo generativo en el sentido que amplía los significados de los participantes" (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009) .

En el proceso de mediación es importante que el mediador sea capaz de exponer sus puntos de vista sin provocar en los participantes una actitud defensiva, en el que los participantes se empiecen a culparse o ponerse como rivales, el mediador debe recordar que la asertividad es un mecanismo que facilita la comunicación, un medio para que las personas finalizado el proceso queden satisfechas con sigo mismo (Silvina Funes: 2001).

Indicadores para desarrollar una comunicación asertiva

Para Riso (2002) existen ciertos indicadores verbales y no verbales que son claves para desarrollar una comunicación asertividad y los explica de la siguiente manera (Naranjo María: 2008):

- **Mirar a los ojos:** esta es una conducta muy importante en el proceso de mediación, no hacerlo implicaría una persona poco asertiva que genera desconfianza, y los participantes podrían pensar que no son valorados, por el contrario mantener la mirada hacia la persona que habla establece un buen contacto.
- **El volumen de la voz:** el tono de voz del mediador debe ser claro, pero que no manifestar autoridad, hacerlo provocaría que se sientan y se vean inseguras o tímidas, dificultando la comunicación.
- **Modulación y entonación de la voz:** la entonación comunica e implica interés. Si el mediador habla con entonación pobre y sin modulación el diálogo se torna aburrido y con poca conexión hacia los participantes.



- **Fluidez verbal:** la falta de fluidez verbal genera angustia y desesperación en los participantes, porque erróneamente el mediador emplea recursos inadecuados como muletillas, silencio entre frase y frase, pide reiteradamente disculpas, insinúa en vez de afirmar. Por el contrario la función del mediador debe proporcionar respuestas seguras, una conversación clara y que no despierte angustia en los participantes.
- **La postura:** la presencia física de la persona manifiesta seguridad, con la mirada al frente, hombros levantados que comunican una actitud positiva, un acercamiento efectivo hacia una persona.
- **Los gestos:** el gesto es la entonación del cuerpo, acompaña físicamente al lenguaje y completa su sentido. Cuando se mira una persona no simplemente se dirige la mirada hacia los ojos, en realidad se observa todo su rostro, en donde se manifiesta de forma no verbal como se siente la persona; enfadada, alegre, atenta. El papel del docente como mediador es mantener gestos que generen estabilidad, seguridad, confianza.
- **El contenido verbal:** entre los objetivos de la comunicación asertiva, está expresar lo que siente la persona, sus sentimientos, emociones sin ofender a los demás, por ello el mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco y respetuoso.

La empatía

La empatía según Córdón (2011) comienza con la capacidad de estar bien con nosotros mismos, de reconocer lo que no nos gusta y de admirar nuestras cualidades, a partir de ello se podrán desarrollar habilidades para identificar y entender los sentimientos, motivaciones o simplemente la situación de las otras personas (Córdón, 2011).

Durante el proceso de mediación, los participantes desarrollan habilidades que les permiten reflexionar sobre lo que no les gusta que les hagan o que les pase, en otras palabras "ponerse en los zapatos del otro" una pieza clave para la convivencia pacífica entre las personas (Brandoni, Mediación escolar, 1999).

Ser empático brinda múltiples beneficios y durante el proceso de mediación escolar facilita la resolución del conflicto (Córdón, 2011):

Ventajas

- Cuando nos sentimos comprendidos, se establece un clima de confianza.
- Se comparte información sincera en un ambiente de respeto.
- Los participantes desarrollan habilidades para el trato con los demás, lo que les permite soportar desacuerdos y malentendidos.
- Se construye relaciones interpersonales entre los implicados.
- Reconocen debilidades y fortalezas que poseen.

Cuanto mejor hayamos sido comprendidos en nuestras necesidades y sentimientos cuando éramos niños, mejor sabremos reconocerlas cuando adultos.



Ventajas de la mediación

Según el libro sobre Estrategias para abordar conflictos (2005) indica las ventajas que se obtienen con la implementación de la mediación escolar, ventajas que favorecen a toda la comunidad educativa (Aguirre & Almirall, 2005):

- Las relaciones interpersonales entre los estudiantes mejorar e incluso, establecen vínculos amistosos. La mediación es un espacio propicio para ponerse en lugar del otro, desarrollar humildad y comprender que existen personas que tienen las mismas dificultades o más conflictivas.
- Los estudiantes aprenden de forma pacífica y mediante el diálogo a resolver los conflictos. Finalizado el proceso de mediación los niños perciben sus debilidades y fortalezas, se reconocen como capaces de enfrentar la situación.
- Se estimula el respeto y reflexión sobre su conducta. Sin duda el niño va a comprender que debido a su conducta, podría quedarse solo, algo que no sería agradable, pues el hombre es una ser social.
- Contribuye a eliminar las relaciones de dominio y de sumisión entre ellos. Lo que implica prevenir que el acoso escolar se manifieste.
- Estimula la generación de alternativas diversas para la resolución de conflictos interpersonales. En el proceso de mediación, será el mediador quien se encargara de visibilizar que no existe preferencias, que los dos se encuentran en una misma balanza, que los dos tienen los mismos derechos.
- Ayuda a desarrollar en el docente y sus estudiantes habilidades sociales para su vida cotidiana.
- Los docentes se preocuparan más en el desarrollo de sus clases y menos en la disciplina de los niños.
- La escuela se convierte en un espacio para desarrollar un pensamiento crítico y de reflexión.

Que la mediación escolar brinde las ventajas mencionadas una tarea a cargo de los docentes, hacia ellos ha sido dirigida la capacitación, considerando que son quienes comparten la mayor cantidad de tiempo con los estudiantes, regulando y supervisando lo que sucede al interior del salón de clases y fuera de él. Ahora bien, es importante indicar las desventajas que tiene la aplicación de un proyecto (Aguirre & Almirall, 2005)

Según Aguirre (2005) la mediación no puede ser vista como una solución mágica, no puede ser aplicada cuando la violencia se ha manifestado y menos utilizada como una herramienta para sanciones disciplinarias.

Como se ha indicado, la mediación escolar es una herramienta que facilita la resolución de los conflictos a través del diálogo; un desacuerdo que existe entre dos partes y que no pueden



solucionarlo solos, y requieren un tercero que ayude a comprender lo que sucede, para luego llegar a un acuerdo válido para las dos partes.

No obstante, existen ciertas restricciones, que tienen relación con algunos comportamientos no mediables y que demandan otras vías de solución o tratamiento, entre las desventajas del uso de la mediación escolar están (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009)

- Asimetría de poder insalvable y dañino para una de las partes.
- Cuadros psicopatológicos incapacitantes de una de las partes.
- Maltrato grave y/o prolongado entre pares.

En estas circunstancias, la mediación no es recomendable, ya que podría llegar a aumentar la asimetría de poder, especialmente si una de las partes ha sido intimidada por varias ocasiones, y el agresor es una persona que tiene serias dificultades para ponerse en el lugar del otro y por el contrario se muestra desafiante y carente de valores y normas (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009).

¡YA QUEREMOS SER MEDIADORES Y MEDIADORAS!

Identificando aspectos a considerar en la organización del sistema de mediación escolar en nuestra escuela.

Claves a considerar

Plan de difusión sobre la práctica de la resolución pacífica de conflictos entre pares (mediación escolar)

- Informar a los/as alumnos a través de una reunión de representantes de cursos y Centro de Alumno/a
- Informar a la Comunidad Educativa a través de carteles colocados en puntos importantes del centro.

Aspectos contextuales para la puesta en marcha el sistema de mediación Escolar.

- La Dirección del establecimiento acepta el desarrollo de la Mediación escolar
- El Equipo de gestión de la escuela será un soporte para los/as mediadores/a
- El Equipo docente de gestión del establecimiento se preocupara de habilitar los espacios y de poner a disposición los recursos necesarios para desarrollar las funciones alternativas de resolución de conflictos

Preparación de los documentos necesarios de implementar

- a. Registro de peticiones de Mediación.
- b. Ficha de mediación.
- c. Protocolo de acuerdos (Documento en que se escriben los acuerdos, fecha de seguimiento en entrevista para evaluar los resultados).

El éxito de la mediación escolar dependerá de la forma en que nos involucremos.

Se puede construir una escuela segura...

¡DOCENTES!, CONTAMOS CON SU APOYO.





Bibliografía

- Acatepec, A. (5 de 12 de 2011). *Bullying, problema social*. Recuperado el 14 de 5 de 2012, de YOU TUBE videos: <http://www.youtube.com/watch?v=Aq-OxajXh8E&feature=share>
- Beane, A. L. (2006). *Bullying, Aulas libres de acoso*. Barcelona: GRAO.
- Brandoni , F. (1999). *Mediación Escolar* . Paidos .
- Contreras, A., & Oblitas, L. (2005). *Terapia Cognitivo Conductual: teoría y práctica*. Bogota, Colombia: PSICOM.
- Cordón , C. (2011). *Guía para la prevención del acoso escolar (BULLYING)*. Guatemala.
- Darino , M. S., & Gomez Olivera, M. (2000). *Resolución de Conflictos en las Escuelas*. Autonomia de Buenos Aires: Espacio.
- García, A., & Freire, M. (2008). *Nuevos escenarios de violencia*. Madrid: Amábar, S.L.
- Harris , S., & Petrie, G. F. (2006). *El acoso en la escuela*. España: Hurope, S.L.,.
- Krauskopf, D. (2006). *Estado del arte de los programas de prevención de la violencia en ámbitos escolares*. Lima, Perú: LuzAzul gráfica s.a.c.
- Leva , A. M., & Fraire , M. (2005). *Violencia en las Escuela. Prevención para crecer en valores*. Argentina: LESA.
- Manual para mediadores comunitarios y jueces de paz* . (2004). Quito : CIDES.
- La mediación escolar-Una estrategia para abordar el conflicto*. (2005). España: Laboratorio Educativo.
- Manual para la formación en mediacion escolar*. (2009). Chile : ANCORA.
- Minici, A., Rivadeneira, C., & Dahab, J. (Julio de 2011). *Revista de Terapia Cognitivo Conductual. CETECIC*.
- Moragues , Mariana ;. (2005). *Programa nacional de Mediacion escolar*. Buenos aires : ISBN.
- Olweus, D. (1993). *"Victimitation by peers: antecendts and long-term outcomes"*. Helldale, NJ: Lawrence Erlbaum Association.



- Orjales Villar, I., & Polaino Lorente, A. (2005). *Programas de intervención Cognitivo-Conductual para niños con déficit de atención con Hiperactividad*. Madrid, España: CEPE, S.L.
- Rodriguez , N. (2006). *Stop Bullying* . Barcelona : Novagrafic.
- Secretaría de Seguridad Pública, & Secretaría de Educación Pública. (2007). *Guía básica de prevención de la violencia*. México .
- Shephard, B., Ordóñez, M., & Rodríguez, J. (2012). Estudio de la violencia escolar entre pares -Bullying- en las escuelas urbanas de la ciudad de Cuenca. *BULLYING*, 73.
- Suckling, A., & Temple, C. (2006). *Herramientas contra el acoso escolar, un enfoque integral*. Madrid: Morata.
- Sullivan , K., Cleary, M., & Sullivan , G. (2005). *Bullying: en la enseñanza secundaria*. (EdiDE, Trad.) Barcelona, España: Ceac.
- Zayfert, C., & Black Becker, C. (2008). *Terapia Cognitivo - Conductual para el tratamiento del trastorno por estrés postraumático*. México: Manual Moderno.



ANEXOS

DE LA GUIA DE MEDIACION



Anexo 1: Descripción de la propuesta

Nombre de la propuesta

GUIA DE CAPACITACION EN MEDIACIÓN ESCOLAR

Ubicación

Escuela: República de Alemania

Provincia: Azuay

Cantón: Cuenca

Beneficiarios

La Guía práctica de prueba, está dirigida a la sensibilización y capacitación de los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de básica de la escuela "República de Alemania" de la ciudad de Cuenca, con el fin de promover el desarrollo de habilidades en Mediación Escolar e incrementar su participación en la prevención del Acoso Escolar.

En esta escuela fue ejecutada la investigación a los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de básica, en base al cuestionario de Rosario Ortega, Mora- Merchán, J.A y Mora, J.

Justificación

La elaboración de esta propuesta es muy importante ya que su finalidad es sensibilizar y capacitar a los docentes en temas relacionados con el acoso escolar y la prevención a través de la mediación escolar para promover una escuela sin violencia.

El acoso escolar es un fenómeno social, en muchos casos los docentes desconocen y no saben cómo abordarlo para superarlo y con ello mejorar el comportamiento de los estudiantes de la escuela. La falta de comunicación del niño con su familia, con sus compañeros, con sus maestros impide controlar las conductas poco asertivas de los niños para expresar lo que siente.



El acoso escolar hace referencia a comportamientos inadecuados de los niños, cuya finalidad es intimidar, molestar, agredir durante un tiempo prolongado y que se repite constantemente.

Un niño que agrede "Acosador", otro niño que es intimidado o agredido "acosado" y uno o unos que observan y no dicen nada por miedo a convertirse en futuras víctimas.

Patear, ignorar, apartarle, hacer bromas de mal gusto o amenazarlo son conductas persecutorias que reflejan el acoso escolar y que pueden ser de carácter:

Físico: golpes en el estómago, en el rostro, daño físico, jalón de pelos.

Verbales: apodos, comentarios ofensivos para dañar la integridad de la persona.

Psicológicos: miedo, ansiedad, depresión, humillación, desconfianza.

Social: ignorar, aislarlo e impedir su participación.

En relación a todo ello y verificado la falta de conocimiento sobre el acoso escolar y habilidades para enfrentarlo, este trabajo servirá para que los docentes se capaciten, para que así puedan enfrentar y aplicar estrategias para prevenir el acoso escolar en sus aulas y en los diferentes espacios de la comunidad educativa de esta manera contribuyendo en de los procesos educativos y en la formación emocional y social de los niños.

Objetivos

Objetivos generales.

Capacitar a los docentes sobre la problemática y las estrategias del Acoso Escolar para prevenir los conflictos a través de la Mediación Escolar.

Objetivos específicos.

Concientizar a los docentes la importancia de la aplicación de estrategias de prevención para afrontar el acoso escolar.

Capacitar sobre las consecuencias del acoso escolar mediante talleres de formación individual y grupal a los docentes.

Implementar en los docentes el uso de la mediación escolar en la resolución de conflictos de acoso escolar en la escuela.



Fundamentación teórica

El acoso escolar es un tipo de violencia pero se distingue de otros tipos de violencia porque representa un patrón de comportamientos más que un evento aislado, en este sentido es importante considerar que cuando dos estudiantes se pelean, se excluye del grupo a un compañero, o cuando de forma inesperada un niño agrede a otro, no es acoso escolar, es agresión, para que se considere acoso escolar, esa agresión debe ser repetitiva, intencional y con abuso de poder.

El acoso escolar puede ser una combinación de manifestaciones directas e indirectas, acoso físico, verbal, psicológico, y social.

El aislamiento y la depresión son algunas de las consecuencias indeseables del acoso escolar, estas podrían ser a corto o largo plazo. Las señales a corto plazo por las que se puede percibir que el niño está siendo maltratado son: estado de ánimo muy bajo, hay tristeza, psicomatiza el problema, no tiene apetito, asume una postura de protección, ideación de suicidio, no quiere ir a la escuela; a largo plazo, se siente inseguro en relación con los demás y la ideación de suicidio puede darse.

Estas circunstancias hacen evidente la necesidad de plantear y elaborar estrategias de prevención ajustada al modelo de la Mediación Escolar, para que los docentes cuenten habilidades para prevenir e intervenir.

La mediación escolar es más que una técnica concreta para gestionar conflictos, con ello obtiene una herramienta para mejorar las relaciones interpersonales, incrementando la cooperación, el respeto y a través de ella mejorar significativamente las habilidades socioemocionales de los niños para una convivencia pacífica en la escuela, en la que el actor principal para el cambio será el docente.

La propuesta

Esta propuesta, está dirigida a mejorar las relaciones interpersonales de los docentes con los niños, ya que el acoso está afectando de forma continua a la convivencia en el aula, en la escuela, de manera que no hacer lo implica un problema no solo para quien la sufre sino para quienes están a su alrededor.

El desarrollo psico-emocional de niño en su ambiente educativo se ve afectado, y por lo tanto, se hace prioritario un taller en sensibilización y capacitación para que los docentes adquieran mayores conocimientos y estrategias de prevención apropiadas para mitigar el acoso escolar.



La finalidad de esta propuesta es combatir el acoso escolar y disminuir los episodios de violencia que puedan adoptar los niños.

Actividades

- Convenir con el director de la escuela y los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de básica, el tiempo, la hora y la fecha en que se realizaran los talleres.
- Informar acerca del evento académico-pedagógico en la escuela y especialmente a los docentes de primero, segundo, tercero, cuarto y quinto de básica.
- Elegir la temáticas que se desarrollaran en los talleres.
- Preparación del material didáctico a utilizarse.
- Dotación de material bibliográfico.

Contenidos de las actividades

- Acoso escolar
- Tipos de acoso escolar
- Causas y consecuencias del acoso escolar
- Escuela escenario donde acontece el acoso escolar
- La mediación escolar como estrategia de prevención del acoso escolar
- Abordar un conflicto
- Comenzando a dialogar
- Aclarando el problema
- Resolviendo el conflicto
- Estamos listos para ser mediadores y mediador

RECURSOS

Humanos

- Tesista
- Docentes

Didácticos

- Pizarra
- Marcadores
- Borrador de pizarra
- Papelotes
- Hojas de protocolo
- Esferográficos
- Carpetas
- Hojas de papel bond A4.



- USB
- Laptop

Técnicos

- Sala de profesores
- Programación
- Documentos de apoyo

Organización

Para la realización de los talleres con los docentes de primero a quinto de básica, previamente será aprobada la programación de actividades, se proporcionará los materiales necesarios para que las actividades se desarrollen de la mejor manera.

Evaluación

Luego del desarrollo de los talleres es importante conocer los resultados que nos ofrecen los docentes.

La evaluación estará a cargo de la tesista, a través de una hoja de evaluación previo el cierre de los talleres, además se establecerá el grado de aceptación que ha tenido los conocimientos impartidos y la motivación para su propagación.

**Anexo2: Programación de actividades****Talleres de capacitación e identificación del acoso escolar****Taller 1****Tema:** ¿Qué es el acoso escolar?**Objetivo:** informar y capacitar a los docentes sobre el fenómeno del acoso escolar.**Fecha:** miércoles 5, jueves 6 de junio y viernes 7 de junio.**Hora:** 11h00 a 13h00

ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Bienvenida Docentes	Carpeta: Material impreso	Tesista
Dinámica de presentación "Conociéndote".	Pizarra	Tesista
Experiencia concreta Pedir a los participantes a través de una lluvia ideas que indiquen que entienden por Acoso Escolar.	Marcadores	Docentes
Exposición del tema ¿Qué es acoso escolar?	Hojas de papel bond.	Tesista
Transferencia Auto evaluación "El acoso escolar".	Esferográficos Borrador de pizarra	Docentes
Socialización: sobre el tema expuesto.		Docentes
Compromiso de participación.		

**Taller 2****Tema:** Tipos de Acoso escolar.**Objetivo:** Explicar los diferentes tipos de acoso escolar, para poder identificarlos.

Fecha: sábado 8 de junio de 2013 Hora: 8h00 a 14h00		
ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Dinámica "Identificación de conflictos".	Material impreso Video sobre el tema Computadora USB Infocus	Tesista Docentes
Socialización Taller 2		
Proyección de video sobre el tema.		
Formulación de preguntas e interrogantes a los asistentes. ¿Qué tipo o tipos de acoso pudo identificar en el video? ¿Ha observado estas situaciones en su aula en la escuela? ¿Porque cree usted, que los niños tengan estas conductas violentas?	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra Hojas de papel bond Esferográficos.	Docentes
R E F R I G E R I O		
Socialización		Docentes
Compromiso para la participación en el taller 3.		Docentes

**Taller 3**

Tema: Causas y consecuencias del Acoso escolar.

Objetivo: Analizar las diferentes causas y consecuencias del Acoso Escolar.

Fecha: lunes 10 y martes 11 de junio de 2013

Hora: 11h00 a 13h00

ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Dinámica "Pensar, sentir y actuar"	Material impreso	Tesisista
Lectura Historias reales de acoso escolar.		
Anotar las ideas principales de la lectura	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra	Tesisista
Formulación de preguntas e interrogantes acerca del tema. ¿Cuáles cree usted que sean las causas para que se genere acoso escolar? Considera usted que las agresiones físicas, verbales, sociales y psicológicas afectan el desarrollo académico del niño, por qué?	Hojas de papel bond Esferográficos.	Docentes
Socialización y Compromiso para la participación en el taller 4.		Docentes

**Taller 4**

Tema: Escuela escenario donde acontece el acoso escolar

Objetivo: Analizar la escuela como escenario donde acontece el acoso y el papel de los docentes para atenuarlo.

Fecha: miércoles 12, jueves 13 de junio de 2013. Hora: 11h00 a 13h00		
ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Dinámica ¿Qué me quiere decir?	Material impreso	Tesista
Escenarios donde se genera el acoso escolar	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra	Tesista
El rol de la escuela frente al acoso escolar	Hojas de papel bond Esferográficos.	Docentes
El rol del docente frente al acoso escolar.	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra Papelotes	Tesista
Mitos acerca del acoso escolar		
Identificar el acoso escolar En la clase Fuera de la clase		
Socialización y Compromiso para la participación en el taller 4.		Docentes

**Taller 5**

Tema: Estrategias de prevención del acoso escolar

Objetivo: Implicar a los docentes en la elaboración de un plan de intervención para prevenir situaciones de violencia entre pares.

Fecha: Viernes 14 de junio		Hora: 11h00 a 13h00	
Fecha: Sábado 15 de junio		Hora: 8h00 a 10h00	
ACTIVIDADES		RECURSOS	RESPONSABLE
Saludo motivador		Material impreso	Tesista
Exposición de la temática ¿Qué es la prevención? ¿Qué son las estrategias? Uso de las estrategias para facilitar la prevención del acoso escolar.		Pizarra Marcadores Borrador de pizarra	Tesista
Trabajo de grupo Dialogar sobre la importancia de los temas tratados y experiencias vividas.		Hojas de papel bond Esferográficos.	Docentes
Socializar las experiencias que obtuvo en el grupo.			
Propuesta: la Mediación escolar como estrategia para prevenir e intervenir el acoso escolar. ¿Qué es?		Pizarra Marcadores Borrador de pizarra	Tesista
Socialización y Compromiso para la participación para asistir al taller 5.		Papelotes	Docentes

**TALLERES DE CAPACITACIÓN EN MEDIACION ESCOLAR****Taller 6**

Tema: Abordar un conflicto

Objetivo: Comprender la mediación escolar como un sistema alternativo de resolución de conflictos, así como su proceso y recomendaciones para su aplicación.

Fecha: sábado 15 de junio de 2013

Hora: 10h00 a 14h00

ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Presentación Dinámica de cooperación " Unir clip "	Material impreso	Tesista
Activación de conocimientos Lluvia de ideas ¿Qué es un conflicto?	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra papelotes	Docentes Tesista
Ejercicios Exponer una situación en común que hayan observado en la escuela ¿Que provoco ese conflicto? ¿Cómo enfrentaron el conflicto?	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra Papelotes	Docentes
R E F R I G E R I O		
Construcción del conocimiento. ¿Qué entienden por mediación escolar? Principios , Restricciones ¿Quiénes son las personas mediadoras mediadores? Perfil del mediador	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra Papelotes	Tesista
Proceso y estructuración de la mediación escolar. Fases		
Socialización y Aplicación Tarea a casa Compromiso	Hoja de tarea	Tesista Docente

**Taller 7**

Tema: Comenzando a dialogar

Objetivo: Entender la etapa de premeditación y la etapa 1 de la técnica de mediación, así como adquirir habilidades para implementarla.

Fecha: lunes 17, martes 18 de junio de 2013 Hora: 11H00 a 13h00		
ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Presentación Dinámica de motivación "El espejo"	Material impreso	Tesista
Socialización Tarea		Docentes
Aplicación de las fases de mediación la etapa de premediación presentación y reglas	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra papelotes	Docentes Tesista
Presentación y reglas Preparando el discurso del mediador. Iniciándose como mediadores	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra Papelotes	Tesista
Exposición de situaciones reales Socialización	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra Papelotes Material impreso	Tesista Docentes
Tarea Identificar expresiones corporales, palabras adecuadas para entender lo que sucede en un conflicto.	Hojas Esferográfico	Tesista Docente

**Taller 8**

Tema: Aclarando el problema

Objetivo: Conocer y manejar técnicas a implementar en las etapas 2 y 3 del proceso de mediación, así como reconocer la importancia de la escucha activa en el proceso de mediación.

Fecha: Miércoles 19 y jueves 20 de junio de 2013 Hora: 11h00 a 13h00		
ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Presentación Dinámica de dinamización "El teléfono descompuesto"	Material impreso	Tesista Docentes
Socialización Tarea		Docentes
Exposición de la temática Aclarando el problema. Cuéntame: Escucha activa Clarificación de intereses y necesidades.	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra papelotes	Docentes Tesista
Recursos del mediador La comunicación Escucha activa	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra Papelotes	Tesista
Ejercicios ¿Cómo me comunico? Identificación de técnicas del escucha activa. Clasificación de técnicas de escucha activa. Roll playing.	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra Papelotes Material impreso	Tesista
Socialización Tarea: identificar elementos verbales y no verbales. Compromiso		Tesista Docente

**Taller 9**

Tema: Resolviendo el conflicto

Objetivo: Promover gradualmente alternativas para la resolución de conflictos que se generan en la escuela y prepararlos para que puedan elaborar acuerdos.

Fecha: viernes 20 de junio Hora: 11h00 a 13h00 Fecha: sábado 21 de junio Hora: 8h00 a 10h00		
ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Presentación Dinámica de dinamización "Hay viene Chicho"	Material impreso	Tesista Docentes
Socialización Tarea		Docentes
Exposición de la temática Resolviendo el conflicto Proponer soluciones Llegar a acuerdos Registro del proceso de mediación	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra papelotes Hojas de protocolo	Docentes Tesista
Ejercicios Redactar un protocolo de acuerdos. Estudiantes en conflicto.	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra Papelotes Material impreso	Tesista
Socialización Tarea: identificar un conflicto y aplicar la Mediación escolar. Compromiso Participación taller 10	Copias hojas de protocolo	Docente Tesista

**Taller 10**

Tema: Estamos listos para ser mediadores y mediadoras

Objetivo: Revisar y reflexionar sobre los contenidos de la mediación escolar y su validez en la aplicación de conflictos, así como evaluar los logros obtenidos en el proceso de capacitación.

Fecha: sábado 22 de junio de 2013 Hora: 10h00 a 14h00		
ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
Presentación Dinámica de bienvenida " Cómo me siento ahora"	Pizarra Marcadores Borrador de pizarra papelotes Hojas de protocolo	Tesista Docentes
Socialización Tarea		Docentes
Exposición de la temática Aspectos a considerar en la organización del sistema de Mediación Escolar en la escuela Federación Republica de Alemania.		Tesista
Evaluación de los talleres 1 a 10. Documentos de evaluación	Hoja de protocolo. Esferográfico.	Docentes
Socialización Propuestas Sugerencias Recomendaciones Conclusiones		Tesista Docentes
Cierre Agradecimiento Despedida		Tesista



Anexo 3: REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACION

REGISTRO DEL PROCESO DE MEDIACION	
Fecha:.....	
Nombre de los/as Mediadores/as:	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Partes en Conflicto	
Nombre: _____	Nombre: _____
Curso: _____	Curso: _____
Edad: _____	Edad: _____
Teléfono: _____	Teléfono _____
E-mail: _____	E- mail: _____
Descripción de la situación problema	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	



Anexo 4: Protocolo de Acuerdo: Compromisos para la solución de la situación problema

Protocolo de Acuerdo: Compromisos para la solución de la situación problema

Parte 1, (nombre) _____

Parte 2, (nombre) _____ :

.....
Firma

.....
Firma

Fecha:.....

Observaciones:

.....
.....
.....
.....



Anexo 5: Pauta de evaluación entrenamiento en mediación escolar

PAUTA DE EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO EN MEDIACION ESCOLAR
Nº SESIÓN:
Nº PARTICIPANTES:
% ASISTENCIA:
FECHA DE SESIÓN:
PROFESIONAL QUE:
INFORMA:
<p>Descripción de la sesión en cuanto al cumplimiento de objetivos y actividades.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Ajustes introducidos ¿cuáles? ¿Por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Sugerencias próxima sesión</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Otros</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



Anexo 6: SUGERENCIA DE ACTIVIDADES DE DINAMIZACIÓN PARA LOS TALLERES

Hay viene chicho

El animador invita a los presentes a hacer un círculo y empieza diciendo en distintos estados de ánimo. AHI VIENE CHICHO

CONCOCIENDOTE

Se invita a cada participante presentarse cantando o bailando.

Como se sienta más cómodo

EL TELÉFONO DESCOMPUESTO

Se forma hileras y se dice a la primera persona una frase en la oreja luego este debe

Pasarla a sus compañeros y el último jugador deberá decir en voz alta lo que entendió.

PENSAR SENTIR Y HABLAR

Cada jugador debe pensar, sentir y hablar tomando el lugar de su compañero

Clip

Cada jugador tiene un clip en su mano y deberá insertarlo en el otro a fin de que todos queden unidos, en este juego no se debe hablar, ni decir nada.

Gana el grupo que menos tiempo haga.



ANEXO 10: GLOSARIO

A

Acoso: Es una forma de comportamiento agresivo que suele ser lesivo y deliberado hacia una persona, a menudo suele ser persistente y a veces continuado durante semanas, meses e incluso años.

Agresión: La agresión es un ataque no provocado producto de la práctica o del hábito de ser agresivo. Es una conducta hostil o destructiva cuya finalidad es provocar un daño otro.

Alumno: persona educada por alguno, de la materia que está aprendiendo.

Angustia: La angustia es un estado penoso y de sufrimiento psíquico donde el sujeto responde ante un miedo desconocido.

Asertividad: Suele definirse como un comportamiento comunicacional, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar.

Ausentismo escolar: El ausentismo escolar es la ausencia habitual o llegada tarde sin permiso de un estudiante.

C

Capacidad: aptitud y disposición suficiente de una persona para aprender algo.

Comunicación: La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Comunidad: Una comunidad es un grupo conjunto de individuos, seres humanos o de animales (o de cualquier otro tipo de vida) que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social y roles.

Compromiso: Describe una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada.

Consecuencia: Se denomina consecuencia a un efecto de un determinado suceso, decisión o circunstancia.



Conflicto: Es un indicador de desacuerdos y de tensión entre individuos o dentro de una organización y son base de la mala comunicación.

Convivencia: Es la acción de convivir (vivir en compañía de otro u otros). En su acepción más amplia, se trata de un concepto vinculado a la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.

Cuestionario: Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

B

Bullying: Es el maltrato físico y/o psicológico deliberado y constante que recibe un niño por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objetivo de someterlo y asustarlo. El bullying implica una repetición continuada de las burlas o las agresiones y puede provocar la exclusión social de la víctima.

D

Diálogo: Es una forma oral o escrita en la que se comunican dos o más personajes en un intercambio de información entre sí.

Diagnóstico: Es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos.

Disciplina: Es la coordinación de actitudes con las cuales se instruye para desarrollar habilidades, o para seguir un determinado código de conducta u "orden".

Docente: Es una persona que enseña o instruye dentro de una institución que educativa.

E

Empatía: Es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Entrevista: Es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador).

Erradicar: Significa desarraigar, arrancar, destruir, exterminar.



Estrategias: Una estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

Escuela: Escuela es el nombre genérico de cualquier centro docente, centro de enseñanza, centro educativo, colegio, institución educativa o centro de participación; es decir, toda institución que imparta educación o enseñanza.

Escucha activa: Significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, así saber escuchar e concierte en uno de los principios fundamentales en cualquier proceso comunicativo.

Estudiante: Es una persona que estudia, y práctica lo aprendido por sus maestros.

F

Frustración: La frustración es una respuesta emocional común a la oposición relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual.

G

Guía: Se conoce como guía a aquello que dirige o encamina.

H

Hábito Es un modo especial de proceder o conducirse, adquirido por repetición de actos iguales o semejantes u originales por tendencias instintivas.

Habilidades: Son talentos, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea, sin dificultad.

I

Identidad: Está definida principalmente desde la Psicología, se comprende como aquel núcleo del cual se conforma el yo. Se trata de un núcleo fijo y coherente que junto a la razón le permiten al ser humano interactuar con otros individuos presentes en el medio.



Imparcialidad: Es un criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgo, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.

Intervención: Es la acción de Intervenir puede tratarse del hecho de dirigir los asuntos que corresponden a otra persona o entidad.

Intolerancia: Es la incapacidad para aceptar o permitir alguna cosa. Desde el punto de vista social, que señalas es el que te interesa, tiene relación con la incapacidad para aceptar y convivir con ideas y opiniones diferentes a las propias o del grupo que se siente como propio.

M

Mediación: Es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial.

Mediador: Persona u organismo encargado de intervenir en una discusión o en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución.

Método: es un procedimiento para alcanzar un determinado fin, hallar la verdad y enseñarla.

Mito: es una creencia, que por costumbre llega a adaptarse a la sociedad pero es inverosímil.

N

Niño/a: Es un ser humano que aún no ha alcanzado la pubertad. Por lo tanto, es una persona que está en la niñez y que tiene pocos años de vida.

P

Parafrasear: Es escribir de lo que usted ha leído, estando muy cerca de los conceptos, preguntándose por su significado y sus posibles sinónimos.

Poder: Es la capacidad, la facultad o habilidad para llevar a cabo determinada acción.

Planificación: Es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción.



Prevención: La prevención es la acción y efecto de prevenir, preparar con antelación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad prever un daño, avisar a alguien de algo.

Prejuicio: Es el proceso de formación de un concepto o juicio sobre alguna cosa de forma anticipada, es decir una falacia o proposición lógica de un mito, antes de tiempo.

Premediación: Fase previa a la mediación propiamente dicha, en ella se crea las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

Propuesta: La palabra propuesta presenta varios usos, en tanto, uno de los más comunes resulta ser el de proposición, invitación, que alguien le efectúa a otro individuo con la intención de llevar a cabo alguna actividad, fin, u objetivo común.

Profesor: persona que ejerce o enseña una ciencia o arte dentro de una institución educativa.

Provocar: Se trata de la acción que consiste en fomentar o promover algo en alguien.

Programas de prevención: Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia que se pretenda evitar.

S

Sensibilizar: Hacer consciente a una persona de los problemas colectivos de tipo cultural, social, político etc.

Silencio: Abstención de no hablar o comunicar algo que está sucediendo.

Socializar: La socialización es un proceso por el cual el individuo acoge los elementos socioculturales de su ambiente y los integra a su personalidad para adaptarse en la sociedad.

Suicidio: Acción de quitarse agresiva y voluntariamente la vida.

T

Testigos: Son quienes observan las incidencias del acoso.

Tolerancia: Es uno de los valores humanos más respetados y guarda relación con la aceptación de aquellas personas, situaciones o cosas que se alejan de lo que cada persona posee o considera dentro de sus creencias.



V

Valores: Son agregados a las características físicas o psicológicas, tangibles del objeto; es decir, son atributos al objeto por un individuo o un grupo social, modificando a partir de esa atribución, su comportamiento y actitudes hacia el objeto en cuestión.

Víctima: La víctima es una persona o animal que sufre un daño o perjuicio por culpa ajena o por una causa fortuita.

Violencia: Es el tipo de interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que, de forma deliberada, aprendida o imitada, provocan o amenazan con hacer daño o sometimiento grave (físico, sexual o psicológico) a un individuo o una colectividad; o los afectan de tal manera que limitan sus potencialidades presentes o las futuras.